Benutzerhandbuch
Netviewer one2one

Version 5.0 Juli 2008



Inhaltsverzeichnis

*** Wichtiger Hinweis**

Bitte beachten Sie, dass aufpreispflichtige Funktionen, die nicht in der Standard-Ausstattung Ihres Netviewer Programms enthalten sind, und Funktionen, die Sie auf Anfrage ohne Aufpreis aktivieren lassen können, im Handbuch mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet sind.
Bei Interesse an einer dieser Funktionen wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Netviewer.

Über dieses Benutzerhandbuch

Das Benutzerhandbuch Netviewer one2one richtet sich an den Berater, der mithilfe des Beraterprogramms eine Netviewer-Sitzung vorbereitet, startet und leitet. Die Beschreibungen zum Ablauf einer Sitzung und zu den Netviewer-Funktionen erfolgen in erster Linie aus Sicht des Beraters.
Viele Funktionen von Netviewer sind für beide beteiligten Anwender gleich. Das Benutzerhandbuch informiert Sie immer darüber, ob die Funktion für beide Sitzungspartner oder nur für den Berater verfügbar ist.

Beschreibungskonventionen im Benutzerhandbuch

Schritt-für-Schritt-Anleitungen sind immer nummeriert.
Beispiel:

1. Klicken Sie auf *Profilmanager* im Startdialog.
2. Markieren Sie das Profil, das Sie ändern möchten.
3. Bearbeiten Sie das Profil auf den Registern (...).

Bedienelemente, die Sie in der Benutzeroberfläche wiederfinden, also beispielsweise Buttons, Dialogtitel oder Optionen, sind im Text hervorgehoben, wenn es sich um konkrete Handlungsanweisungen oder Bezüge handelt.
Beispiel:

- Klicken Sie im Startdialog auf *Sitzung starten*.
- In der Schublade *Applikationsauswahl* können Sie die Applikationen auswählen, die Netviewer an den Sitzungspartner überträgt.

Tasten auf Ihrer Tastatur sind im Text mit eckigen Klammern gekennzeichnet.
Beispiel:

- Um auf einen anderen Bildschirm zu wechseln, nutzen Sie die Tastenkombination [STRG] + [ALT] + [S].

Hinweise zur Bedienung von Netviewer (z.B. Warnhinweise, besondere Bedienung) sind mit dem Ausrufezeichen-Symbol gekennzeichnet.



Tipps, die Ihnen die Bedienung von Netviewer erleichtern, sind mit dem Glühbirnen-Symbol gekennzeichnet.

Navigation im Benutzerhandbuch

Wenn Sie das Benutzerhandbuch mit dem Acrobat Reader am Bildschirm lesen, stehen Ihnen verschiedene Funktionen zur Navigation zur Verfügung.
Um mit einem Mausklick zu einem bestimmten Kapitel zu springen, nutzen Sie die Lesezeichen. Klicken Sie auf den Reiter *Lesezeichen* am linken Bildschirmrand. Nun können Sie in der Gliederung direkt in die verlinkten Kapitel springen.
Mit der Tastenkombination [Strg] + [F] öffnen Sie im Acrobat Reader die Stichwortsuche. Möchten Sie beispielsweise Informationen zum Sitzungsplaner, geben Sie das Stichwort „Sitzungsplaner" im Suchfeld ein. Sie können nun zu allen Stellen springen, an denen das Stichwort „Sitzungsplaner" vorkommt.

Über Netviewer one2one

Mit Netviewer one2one können sich zwei Gesprächspartner gegenseitig auf den Bildschirm blicken, sich gegenseitig Fernsteuerungsrechte einräumen und so interaktiv zusammenarbeiten. Das spart z. B. Ihrem in- oder externen Support Zeit und damit erheblich Kosten. Aber auch zum Vertrieb ihrer (Software-) Produkte oder Dienstleistungen ist Netviewer one2one bestens geeignet.

An einer Netviewer-Sitzung sind immer zwei Rollen beteiligt:

- Der Berater, der die Netviewer-Sitzung organisiert, eröffnet und leitet.
- Der Teilnehmer, der in die gestartete Sitzung eintritt.

Auf beiden Seiten – bei Berater und Teilnehmer – ist keinerlei Installation oder Konfiguration notwendig. Zum Aufbau einer Netviewer-Sitzung benötigen beide lediglich einen Internetzugang und das installationsfreie, sofort ausführbare Netviewer-Programm:

- Der Berater verwendet das lizenzpflichtige Netviewer one2one Beraterprogramm, das er von Netviewer erhalten hat.
- Der Teilnehmer verwendet das nicht lizenzpflichtige Teilnehmerprogramm, das er beispielsweise von der Webseite des Beraters herunterlädt.

Die zentrale Funktion von Netviewer ist die Übertragung des eigenen Bildschirms auf einen anderen Computer (engl.: Desktop Sharing).
Wenn Sie eine Netviewer-Sitzung starten, zeigen Sie als Berater zunächst Ihren eigenen Bildschirm. Sie befinden sich im so genannten Show-Modus (von engl: show – zeigen). Der Teilnehmer erhält auf seinem Bildschirm eine Darstellung Ihres kompletten Bildschirminhalts. Er befindet sich im Watch-Modus (von engl. watch – beobachten).
Möchten Sie im Laufe der Sitzung die Rollen tauschen, ändern Sie einfach die Blickrichtung.

Wenn Ihnen der Sitzungspartner das Fernsteuerungsrecht überlässt, können Sie Maus- und Tastatureingaben auf seinem Computer durchführen – wobei der andere immer entscheidet, welche Applikationen Sie sehen und fernsteuern können.

Daneben stehen Ihnen als Berater verschiedene administrative Werkzeuge zur Sitzungsplanung und Benutzerverwaltung zur Verfügung.
Während der Netviewer-Sitzung profitieren beide Sitzungspartner von den Funktionen im Netviewer Control Panel, z.B. Video- und Sprachübertragung, Dateitransfer etc.

Viel Spaß mit Ihrer Netviewer one2one!

Netviewer einrichten

Systemvoraussetzungen

Folgende Systemvoraussetzungen gelten für das Berater- und das Teilnehmerprogramm:

- PC mit Windows 98, Windows ME, Windows NT4, Windows 2000, Windows Server 2003, Windows XP oder Windows Vista
- Internetzugang (auch via Proxy) mit beliebigem Browser
- Prozessor mit mind. 300 MHz
- mind. 64 MB RAM
- Angeschlossene und korrekt installierte Webcam (bei Nutzung der Video-Funktion)
- Headset (bei Nutzung der Voice over IP-Funktion)
- DirectX 8.1 oder höher (bei Nutzung der VoIP- und Video-Funktion)

Hilfreiche Schritte vor der ersten Sitzung

Netviewer one2one erfordert keine Konfiguration oder Installation vor der ersten Nutzung. Wenn Sie von Netviewer die Software-Komponenten erhalten haben, können Sie sofort starten.
Die folgenden Informationen helfen Ihnen jedoch, die Handhabung von Netviewer sowohl für den Berater als auch für den Teilnehmer einfach und effizient zu gestalten.

Auf Beraterseite

Beraterprogramm verteilen

Die Personen in Ihrer Organisation, die zum Aufbau einer Netviewer Sitzung berechtigt sein sollen, benötigen das Netviewer one2one Beraterprogramm (NV_o2o_Berater_DE.exe).
Legen Sie das Beraterprogramm entweder an einem zentralen Ort, z.B. auf dem Netzwerk ab, oder verteilen Sie es an die zugriffsberechtigten Personen.
Eine Verknüpfung zum Beraterprogramm auf dem Desktop des Beraters ermöglicht den schnellen Zugriff.

Login-Daten verteilen

Das Beraterprogramm ist standardmäßig durch ein Login zugriffsgeschützt. Netviewer fragt beim Starten die Login-Daten des Beraters zur Authentifizierung und Autorisierung ab. Abhängig von Ihrer Konfiguration müssen Sie einen Benutzernamen und ein Passwort oder nur ein Passwort eingeben.
Die Login-Daten, die Sie bei der Auslieferung der Programme von Netviewer erhalten haben oder selbst im Benutzermanager definieren können (sofern Sie die Netviewer-Benutzerverwaltung verwenden), geben Sie an die zugriffsberechtigten Personen weiter.

Auf Teilnehmerseite

Teilnehmerprogramm zur Verfügung stellen

Der Teilnehmer, mit dem Sie eine Sitzung durchführen möchten, benötigt das Netviewer one2one Teilnehmerprogramm (NV_o2o_Teilnehmer_DE.exe).
Sie erhalten das Teilnehmerprogramm bei der Auslieferung des Beraterprogramms von Netviewer. Das Teilnehmerprogramm können Sie auf folgenden Wegen bereitstellen:

- Als Download auf Ihrer eigenen Webseite.
- Auf einem anderen Weg, z.B. per E-Mail.
- Als Download von der Webseite www.netviewer.com, auf der Netviewer immer die aktuellsten Teilnehmerprogramme bereithält.

Kompatibilität zum Beraterprogramm

Grundsätzlich ist jedes Netviewer one2one Teilnehmerprogramm mit Ihrem Beraterprogramm kompatibel. Der Teilnehmer kann auch mit einem älteren Teilnehmerprogramm an einer Sitzung mit Ihnen teilnehmen.
Die funktionalen Einstellungen des Teilnehmerprogramms passen sich immer dem Beraterprogramm an. Ist beispielsweise im Beraterprogramm die Möglichkeit zum Blickrichtungswechsel deaktiviert, ist diese auch im Teilnehmerprogramm nicht verfügbar.

Die Netviewer Plug-ins

Die Netviewer Plug-ins sind interessant für Anwender, die Netviewer schnell und einfach aus anderen Anwendungen heraus starten möchten. Wenn Sie die Netviewer Plug-ins installieren, können Sie mit einem Mausklick beispielsweise aus Microsoft Excel heraus eine Netviewer-Sitzung starten oder an einer Netviewer Sitzung teilnehmen.

Netviewer Plug-ins stehen für folgende Anwendungen zur Verfügung:

- Windows Explorer
- Microsoft Office (Microsoft Outlook, Word, Excel, PowerPoint)
- Erweitertes Microsoft Outlook-Plug-in zur Terminplanung *
- Lotus Notes
- Microsoft Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Mindjet MindManager
- Skype

Bitte beachten Sie, dass die Nutzung der Netviewer Plug-ins voraussetzt, dass Netviewer auf dem Computer installiert wird. Zur Installation sind daher auch lokale Administratorrechte notwendig.

Plug-ins installieren

Bei der erstmaligen Verwendung des Beraterprogramms auf einem Computer erscheint nach dem Beenden ein Abfragedialog, über den Sie die Installation der Netviewer Plug-ins starten können.

1. Klicken Sie auf *OK*, um den Installationsassistenten zu starten.
2. Folgen Sie den Anweisungen des Installationsassistenten.

Alternativ können Sie die Installation der Plug-ins jederzeit über die Schublade *About* im Control Panel starten.

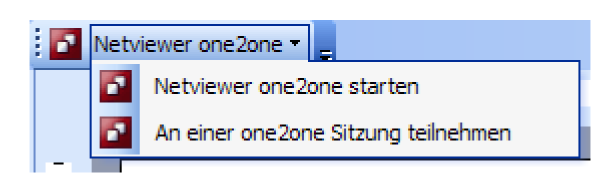
1. Klicken Sie in der Schublade *About* auf *Netviewer installieren*.
2. Folgen Sie den Anweisungen des Installationsassistenten.

Während des Installationsvorgangs können Sie auswählen, in welchen Anwendungen das Plug-in installiert wird. Nach erfolgreicher Installation steht in diesen Anwendungen ein neues Menü von Netviewer zur Verfügung.

Plug-ins verwenden

Angenommen Sie arbeiten in einer der unterstützten Anwendungen (z.B. Microsoft PowerPoint) und möchten spontan eine Netviewer-Sitzung starten oder an einer gestarteten Sitzung teilnehmen:

- Zum Starten des Beraterprogramms klicken Sie auf das Netviewer Icon in der geöffneten Anwendung oder wählen Sie im Menü *Netviewer one2one* den Befehl *Netviewer one2one starten*.



- Zum Starten des Teilnehmerprogramms wählen Sie den Befehl *An einer one2one Sitzung teilnehmen*.

Der weitere Sitzungsaufbau ist im Kapitel „Sitzungsaufbau mit Netviewer" ab S. 7 beschrieben.

Plug-ins deinstallieren

Sie können die Plug-ins jederzeit über die Windows Systemsteuerung wieder deinstallieren:

1. Öffnen Sie über *Start* | *Systemsteuerung* | *Software* den Windows Dialog *Software*.
2. Markieren Sie den Eintrag *Netviewer one2one* und klicken Sie auf *Entfernen*. Die Plug-ins werden nun deinstalliert.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, starten Sie den Computer neu, um die Deinstallation abzuschließen.

VeriSign-Zertifikat prüfen



Die Netviewer Programme sind mit dem VeriSign-Zertifikat signiert, welches die Echtheit des Programms bestätigt. Sie können die Signatur jederzeit über die Dateieigenschaften einsehen und sich versichern, dass Sie ein Originalprogramm von Netviewer verwenden.

1. Öffnen Sie das Kontextmenü der Datei mit einem Rechtsklick auf die .exe-Datei.
2. Wählen Sie *Eigenschaften*.
3. Wechseln Sie auf den Reiter *Digitale Signaturen*.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste das Netviewer-Zertifikat aus und klicken Sie auf *Details*. In den Details können Sie die Gültigkeit des VeriSign-Zertifikats prüfen.

Sitzungsaufbau mit Netviewer

Kurz gefasst

1. Das Beraterprogramm starten
2. Die Login-Daten eingeben
3. Im Startdialog auf *Sitzung starten* klicken
4. Die Sitzungsnummer an den Teilnehmer übermitteln
5. Der Teilnehmer startet das Teilnehmerprogramm
6. Der Teilnehmer gibt die Sitzungsnummer ein und bestätigt
7. Die Netviewer-Sitzung ist gestartet.

Sitzungsaufbau im Detail

Zum Starten einer Netviewer-Sitzung benötigen Berater und Teilnehmer Zugang zum Netviewer one2one Berater- bzw. Teilnehmerprogramm.

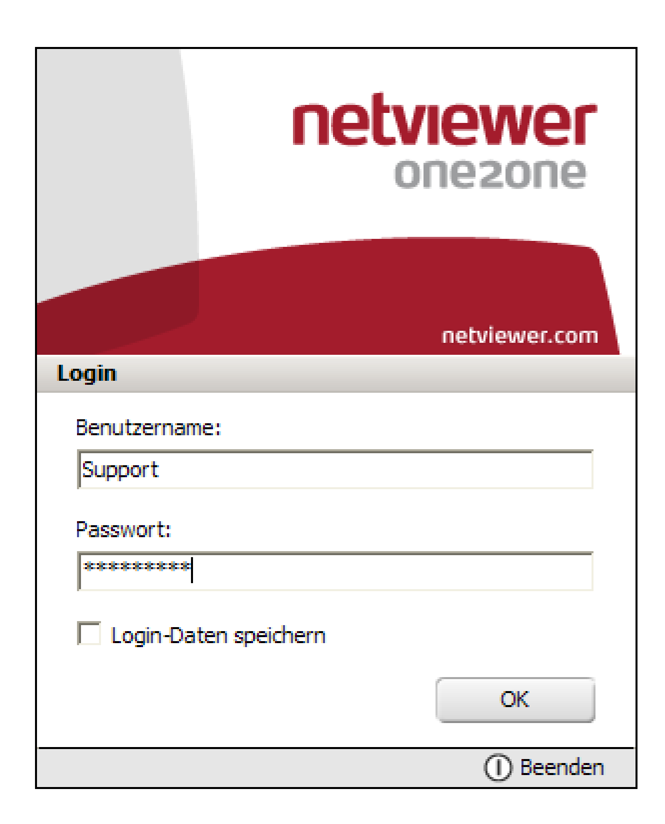
1. Als Berater starten Sie zunächst das Netviewer one2one Beraterprogramm (NV_o2o_Berater_DE.exe).
2. Authentifizieren Sie sich im Dialog *Login* mit Ihren Login-Daten.

Welche Login-Daten Netviewer beim Start abfragt, hängt von der Authentifizierungsmethode ab, die Sie mit Netviewer vereinbart haben.

Authentifizierungs-methode	Was passiert nach dem Starten des Beraterprogramms?
Keine	Es erscheint sofort der Startdialog.
Passwort	Der Login-Dialog erscheint, in welchem Sie Ihr Passwort eingeben. Für Ihre Netviewer one2one ist genau ein Passwort definiert.
Benutzername und Passwort	Der Login-Dialog erscheint, in welchem Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort eingeben. Weitere Informationen zur Benutzerverwaltung und dem Login mit Benutzername und Passwort lesen Sie im Kapitel „Funktionen für den Administrator“ ab S. 60.



Wählen Sie im Login-Dialog die Option *Login-Daten speichern*, um Benutzername und Passwort lokal auf Ihrem Computer zu speichern. Beim nächsten Start von Netviewer sind Benutzername und Passwort im Login bereits ausgefüllt und Sie müssen nur noch mit *OK* bestätigen.
Wenn Sie die Option verwenden, sollten Sie sicherstellen, dass keine unbefugte Person Zugriff auf Ihren Computer und damit auf Netviewer erhält.



Nach dem Login öffnet sich der Startdialog, in welchem Sie die Sitzung starten können und Zugriff auf die administrativen Werkzeuge für Netviewer haben.



3. Klicken Sie auf *Sitzung starten*, um die Netviewer-Sitzung zu initiieren. Rechts im Bildschirm erscheint nun das Netviewer Mini-Panel mit der sechsstelligen Sitzungsnummer.



Die Sitzungsnummer dient der korrekten Vermittlung von Berater und Teilnehmer.
Der Teilnehmer startet nun das Netviewer Teilnehmerprogramm (z.B. per Download von Ihrer Webseite oder www.netviewer.com). Abhängig davon, welchen Browser der Teilnehmer verwendet, kann er das Teilnehmerprogramm beim Download direkt starten (Internet Explorer) oder er muss es zunächst lokal speichern und dann ausführen.

4. Geben Sie dem Teilnehmer telefonisch die Sitzungsnummer durch. Wenn Sie den Sitzungsplaner verwenden, können Sie auch im Voraus eine E-Mail-Einladung mit den Sitzungsdaten versenden.

Der Teilnehmer gibt die Sitzungsnummer im Login-Dialog ein und bestätigt die Eingabe.

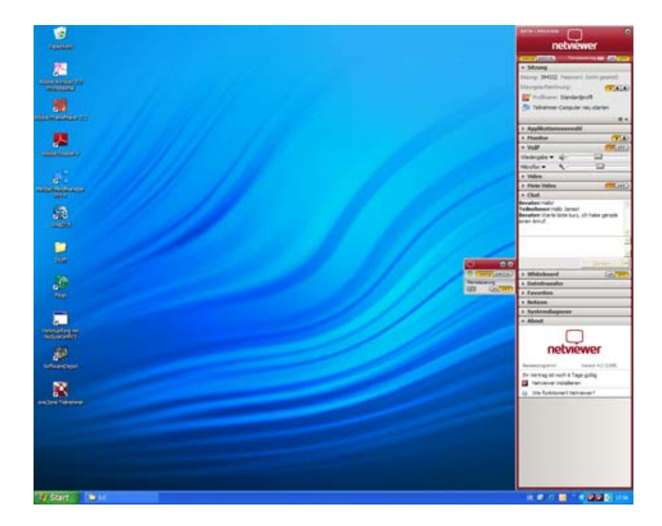


Wenn Sie bei einer geplanten Sitzung ein Sitzungspasswort definiert haben, muss der Teilnehmer dieses in einem weiteren Dialog eingeben.

Netviewer stellt nun die Verbindung zwischen Berater und Teilnehmer her. Sobald die Verbindung besteht, zeigen Sie als Berater dem Teilnehmer Ihren Bildschirm.

Den erfolgreichen Verbindungsaufbau erkennen Sie am Mini-Panel, das nun die wichtigsten Sitzungsfunktionen bereithält. Mit einem Klick auf das Mini-Panel können Sie das Control Panel ausklappen.





Beim Teilnehmer erscheint das Netviewer-Fenster auf dem Bildschirm, welches den Bildschirminhalt des Beraters zeigt. Weiterhin ist am rechten Bildschirmrand der Clip zum Ausklappen des Control Panels sichtbar.



Das Teilnehmerprogramm mit ActiveX starten:

Eine weitere Möglichkeit, das Teilnehmerprogramm zu starten, bietet ActiveX.

1. Starten Sie den Internet Explorer.
2. Geben Sie folgenden Link ein:

   http://www.netviewer.com/activex/020/

Damit starten Sie die ActiveX-Version des Teilnehmerprogramms.



Die Ausführung von ActiveX-Komponenten wird jedoch häufig durch die Sicherheitseinstellungen des Browsers verhindert. Diese müssen dann manuell konfiguriert werden.
Andere Browser als der Internet Explorer unterstützen üblicherweise keine ActiveX-Komponenten.

Wenn Sie Netviewer auf einem Computer mit Windows Vista verwenden, erscheint bei jedem Programmstart der UAC-Dialog (User Account Control). Wenn Sie als Administrator auf dem Computer angemeldet sind oder über das Administratorpasswort verfügen, können Sie Netviewer mit Administrator-Berechtigungen starten. Klicken Sie dazu im UAC-Dialog auf „Fortsetzen". In diesem Fall kann Ihr Sitzungspartner Ihren Computer uneingeschränkt fernsteuern (auch den UAC), wenn Sie ihm das Fernsteuerungsrecht erteilen.

Sie können Netviewer auch ohne Administrator-Berechtigungen starten, z.B. indem Sie den UAC-Dialog mit „Abbrechen" verlassen oder kein Administrator-Passwort eingeben. In diesem Fall kann Ihr Sitzungspartner Ihren Rechner eingeschränkt fernsteuern. Bereiche oder Dialoge, die durch den UAC geschützt sind, können nicht ferngesteuert werden.

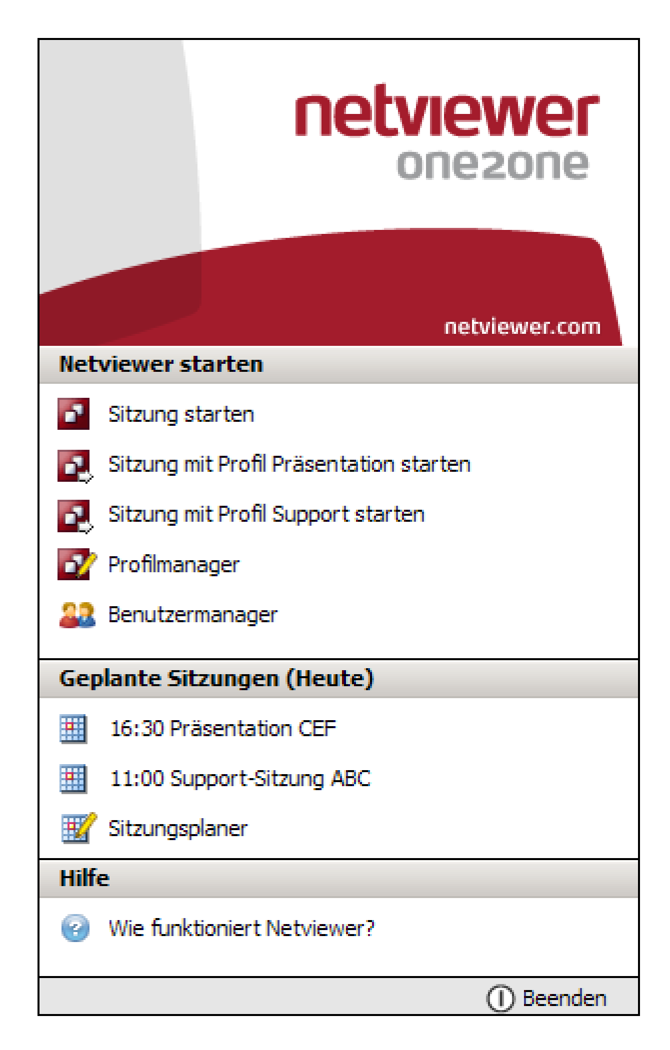


Benutzeroberfläche

Beim Berater

Der Startdialog

Der Startdialog erscheint beim Berater nach dem Login ins Beraterprogramm. Über den Startdialog kann der Berater Sitzungen initiieren und zentrale administrative Werkzeuge öffnen.
Der Startdialog ist nur vor dem Start einer Netviewer-Sitzung zugänglich.



Sitzung starten	Eine Netviewer-Sitzung ohne Profil starten
Sitzung mit Profil (...) starten	Eine Netviewer-Sitzung mit dem genannten Profil starten
Profilmanager	Den Profilmanager öffnen, um Profile anzulegen, vorhandene Profile zu bearbeiten oder zu löschen
Benutzermanager	Den Benutzermanager öffnen, um Benutzer (oder Benutzergruppen) anzulegen.

Termin z.B. 11:00 Support-Sitzung	Unter *Geplante Sitzungen (heute)* sind die für den heutigen Tag im Sitzungsplaner eingetragenen Termine sichtbar. Mit einem Klick auf den Termin starten Sie die Sitzung.
Sitzungsplaner	Den Sitzungsplaner öffnen, um Termine für Netviewer-Sitzungen anzulegen, zu bearbeiten oder zu löschen
Wie funktioniert Netviewer?	Die Netviewer Hilfe-Seite im Webbrowser öffnen
Beenden	Netviewer beenden

Bei beiden Sitzungspartnern

Das Control Panel

Das ein- und ausklappbare Control Panel mit dem Clip bzw. dem Mini-Panel steht beiden Sitzungspartnern zur Verfügung. Es bietet Zugriff auf verschiedene Funktionen wie Dateitransfer, Sprach- oder Videoübertragung und ist unterteilt in so genannte Schubladen.
Das Control Panel des Beraters bietet zusätzlich verschiedene administrative Funktionen zur Durchführung der Sitzung, über die der Teilnehmer nicht verfügt.

Control Panel auf- und zuklappen

- Klicken Sie auf den Clip bzw. das Mini-Panel, um das Control Panel auf- oder zuzuklappen.



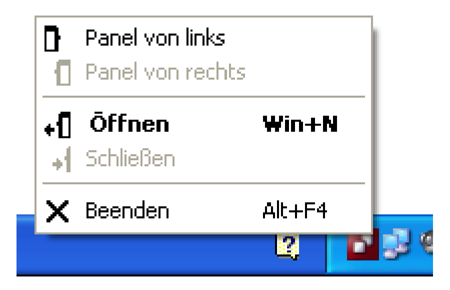
Auch wenn das Control Panel zugeklappt ist, erkennen Sie am Clip (dem kleinen roten Griff am Bildschirmrand im Watch-Modus) bzw. am Mini-Panel (im Show-Modus) immer, dass die Sitzung gerade läuft.
So können Sie sich voll auf die Anwendung konzentrieren, die Sie gerade bearbeiten, und haben trotzdem immer Zugriff auf das Control Panel.



Häufig verdeckt das Control Panel die Schaltflächen zum Minimieren, Verkleinern und Schließen eines darunter liegenden Fensters. Wenn Sie die Maus jedoch in die rechte obere Ecke bewegen, rutscht das Control Panel nach unten, so dass Sie die Schaltflächen bedienen können.

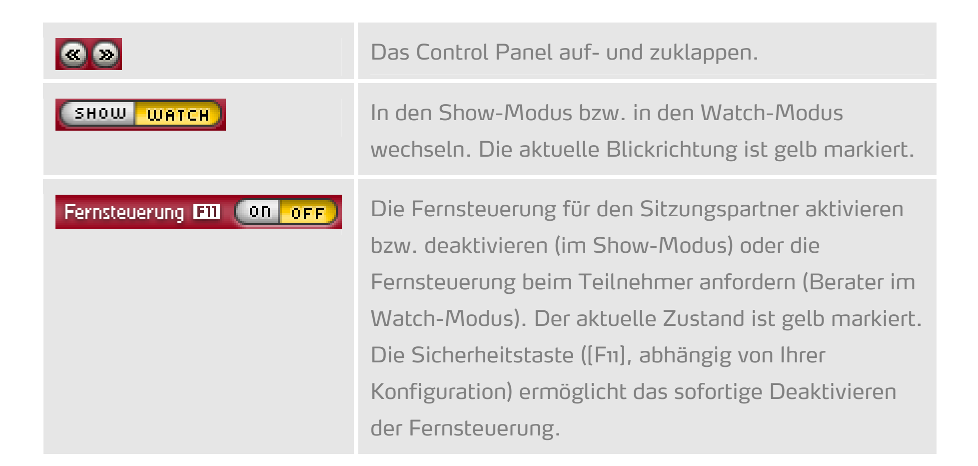
Control Panel verschieben

Das Control Panel lässt sich am rechten oder am linken Bildschirmrand positionieren.



1. Öffnen Sie mit einem Rechtsklick auf das Netviewer Icon im System Tray oder auf das Mini-Panel das Kontextmenü.
2. Wählen Sie *Panel von links* bzw. *Panel von rechts*.

Im oberen Bereich des Control Panel stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:



« »	Das Control Panel auf- und zuklappen.
SHOW WATCH	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
Fernsteuerung F11 ON OFF	Die Fernsteuerung für den Sitzungspartner aktivieren bzw. deaktivieren (im Show-Modus) oder die Fernsteuerung beim Teilnehmer anfordern (Berater im Watch-Modus). Der aktuelle Zustand ist gelb markiert. Die Sicherheitstaste ([F11], abhängig von Ihrer Konfiguration) ermöglicht das sofortige Deaktivieren der Fernsteuerung.

Die Schubladen im Control Panel

Die folgende Übersicht zeigt alle für das Control Panel verfügbaren Schubladen. Welche Schubladen Ihnen tatsächlich zur Verfügung stehen, ist abhängig von der erworbenen Produktvariante.
Zum Auf- oder Zuklappen einer Schublade klicken Sie auf deren Titelleiste.
Weitere Informationen zu den Schubladen finden Sie in den Abschnitten „Funktionen für den Berater" und „Funktionen für beide Sitzungspartner" ab Seite 20.



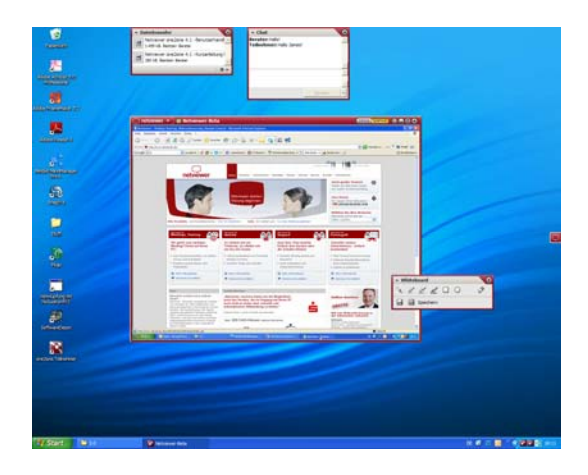
Sitzung (nur auf Beraterseite)	Auf die Sitzungsdaten und den Profilmanager zugreifen.
Netviewer News	Nur temporär vorhanden. Enthält wichtige Informationen von Netviewer, z.B. bei Verfügbarkeit einer neuen Programmversion.
Applikationsauswahl	Im Show-Modus festlegen, welche Anwendungen und Bildschirmelemente an den Sitzungspartner übertragen werden.
Monitor	Die Übertragung des Bildschirms an den Sitzungspartner prüfen. Über das Kontextmenü (Rechtsklick) die übertragene Farbtiefe und damit die Übertragungsgeschwindigkeit und -qualität wählen.
VoIP	Die Sprachübertragung per Voice over IP aktivieren und justieren.
Video	Das Videobild des Sitzungspartners sehen.
Mein Video	Das eigene Videobild sehen und die Übertragung an den Sitzungspartner aktivieren.

Chat	Per Textnachricht mit dem Sitzungspartner kommunizieren.
Whiteboard	Whiteboard-Funktion zum Zeichnen und Markieren auf dem Bildschirm.
Dateitransfer	Dateien während der Sitzung austauschen, entweder mithilfe der Schaltflächen oder einfach per Drag & Drop.
Favoriten	Verknüpfungen erstellen für den schnellen Zugriff auf Dateien.
Notizen	Notizen während der Sitzung festhalten.
Systemdiagnose (nur auf Beraterseite)	Technische Informationen zum System des Teilnehmers abfragen, z.B. Betriebssystem, Hardware, Internet-Anbindung.
About	Informiert über die verwendete Netviewer-Variante, die Version und den Lizenznehmer, und bietet den Link zur Online-Hilfe.

Schubladen frei positionieren (Floating Windows)

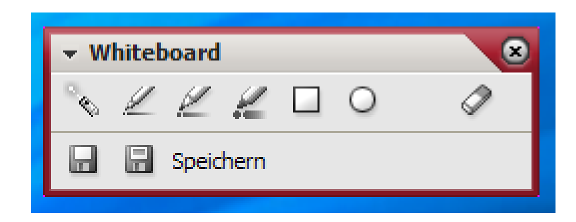
Die Schubladen des Control Panels lassen sich per Drag & Drop aus dem Control Panel herausziehen und frei auf dem Bildschirm positionieren. So können Sie die Oberfläche von Netviewer nach Ihren Bedürfnissen organisieren.

- Klicken Sie mit der linken Maustaste auf die Titelleiste einer Schublade und ziehen Sie sie mit gedrückter Maustaste an die gewünschte Position auf dem Bildschirm.





Die Schubladen *Applikationsauswahl*, *Dateitransfer*, *Video*, *Chat* und *Notizen* sind skalierbar, wenn sie sich außerhalb des Control Panels befinden.
Mit einem Doppelklick auf die Titelleiste einer Schublade können Sie diese ein- und ausklappen.





Beachten Sie, dass Sie die Schubladen, wenn Sie zwei oder mehrere Monitore benutzen, nur auf dem Bildschirm positionieren können, auf dem sich das Control Panel befindet.

- Klicken Sie auf das Schließen-Kreuz der Schublade, um sie zurück ins Control Panel zu verschieben.

- Wenn mehrere Schubladen frei positioniert sind, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die obere Leiste des Mini-Panels und wählen Sie im Kontextmenü *Alle Schubladen zurück ins Control Panel*.

Das Mini-Panel





Das Mini-Panel zeigt dem Berater, bevor der Teilnehmer in die Sitzung eingetreten ist, die Sitzungsnummer an und bietet die Möglichkeit, eine E-Mail-Einladung zu versenden. Skype-Nutzer können über den Einladungs-Button Personen aus ihrer Kontaktliste über Skype einladen.
Sobald sich beide Sitzungspartner in der Sitzung befinden, bietet das Mini-Panel dem Sitzungspartner im Show-Modus die folgenden Grundfunktionen:

- Blickrichtung ändern
- Fernsteuerung aktivieren/deaktivieren
- Control Panel ein- und ausklappen

Das Mini-Panel signalisiert: Ihr Sitzungspartner schaut gerade auf Ihren Bildschirm. Es befindet sich immer im Vordergrund, solange Sie Ihren Bildschirm zeigen, und kann nicht durch Fenster oder Dialoge verdeckt werden.

Mini-Panel positionieren

Das Mini-Panel lässt sich frei vom Control Panel positionieren.

3. Reißen Sie das Mini-Panel ab, indem Sie auf die rote Leiste klicken und es mit gedrückter Maustaste vom Control Panel wegziehen.
4. Positionieren Sie das Mini-Panel wie gewünscht.

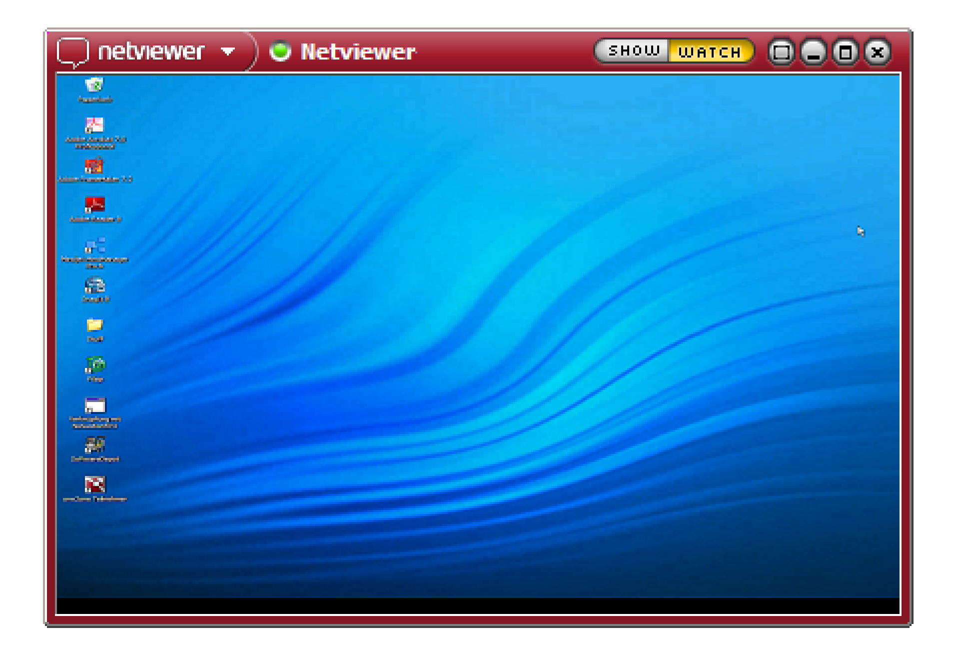
- Zum Andocken ziehen Sie das Mini-Panel einfach wieder an das Control Panel heran.

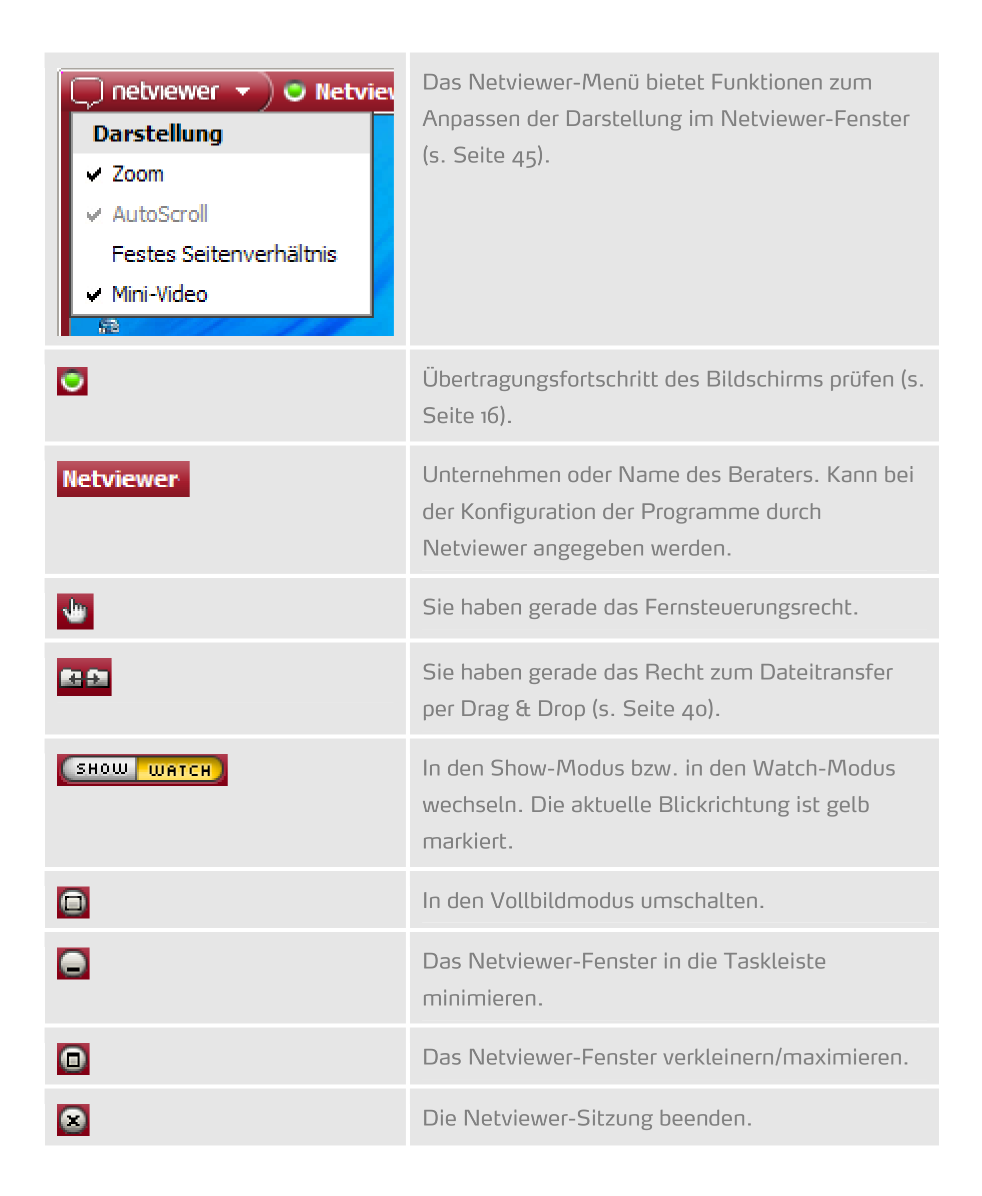


	Das Control Panel aufklappen bzw. zuklappen.
	Die Netviewer-Sitzung beenden.
	Den Fortschritt der Übertragung zum Sitzungspartner prüfen. Grün gefüllt - Bildschirmübertragung vollständig und in maximaler Qualität Weiß-gestreift - Bildschirmübertragung in reduzierter Farbtiefe/Qualität Grau - Bildschirmübertragung noch unvollständig
SHOW WATCH	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
ON OFF	Die Fernsteuerung für den Sitzungspartner aktivieren bzw. deaktivieren (im Show-Modus) oder die Fernsteuerung beim Teilnehmer anfordern (Berater im Watch-Modus). Der aktuelle Zustand ist gelb markiert.
F11	Informiert über die Sicherheitstaste zum sofortigen Deaktivieren der Fernsteuerung (standardmäßig [F11]).

Das Netviewer-Fenster

Das Netviewer-Fenster zeigt Ihnen im Watch-Modus den Bildschirminhalt des Gegenübers. Das Netviewer-Fenster lässt sich bedienen wie ein normales Windows-Fenster, bietet jedoch zusätzliche Funktionen für Ihre Netviewer-Sitzung.

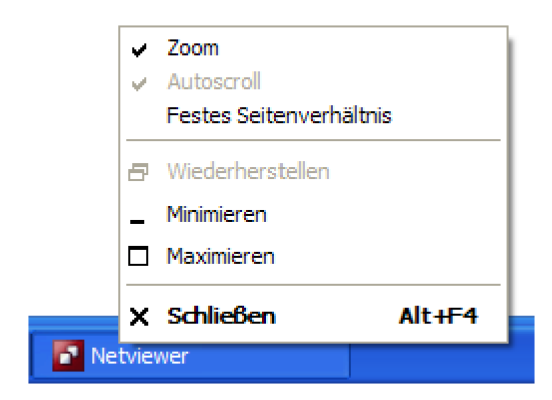




netviewer / Darstellung: Zoom, AutoScroll, Festes Seitenverhältnis, Mini-Video	Das Netviewer-Menü bietet Funktionen zum Anpassen der Darstellung im Netviewer-Fenster (s. Seite 45).
	Übertragungsfortschritt des Bildschirms prüfen (s. Seite 16).
Netviewer	Unternehmen oder Name des Beraters. Kann bei der Konfiguration der Programme durch Netviewer angegeben werden.
	Sie haben gerade das Fernsteuerungsrecht.
	Sie haben gerade das Recht zum Dateitransfer per Drag & Drop (s. Seite 40).
SHOW WATCH	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
	In den Vollbildmodus umschalten.
	Das Netviewer-Fenster in die Taskleiste minimieren.
	Das Netviewer-Fenster verkleinern/maximieren.
	Die Netviewer-Sitzung beenden.

Netviewer-Fenster in der Taskleiste

Netviewer ist als Task in der Windows-Taskleiste sichtbar. Im Kontextmenü der Task, das Sie mit einem Rechtsklick darauf öffnen, stehen Ihnen im Watch-Modus verschiedene Funktionen zur Darstellung von Netviewer zur Verfügung.



Das Netviewer-Icon im System Tray

Das Netviewer Icon im System Tray signalisiert, dass Netviewer one2one gerade an Ihrem Computer verwendet wird.
Mit einem Rechtsklick auf das Icon öffnen Sie das Kontextmenü, welches Funktionen zur Steuerung des Control Panels und zum Schließen von Netviewer anbietet.



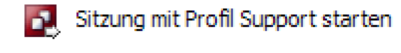
Funktionen für den Berater

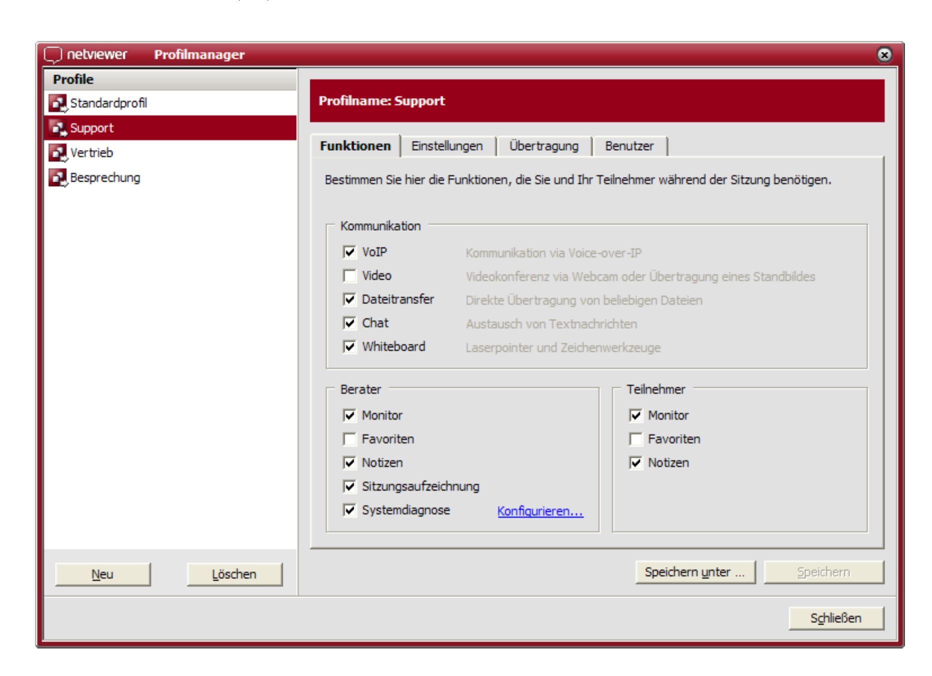
Der Berater hat die Aufgabe, eine Netviewer-Sitzung organisatorisch vorzubereiten und während der Sitzung die leitende Rolle zu übernehmen. Dazu stehen ihm verschiedene administrative Funktionen zur Verfügung.

Profilmanager

Der Profilmanager richtet sich in erster Linie an den Administrator von Netviewer, da die Profile Teil des Benutzerkonzepts von Netviewer sind.
Trotzdem soll der Profilmanager an dieser Stelle erläutert werden, da er auch dem Berater vor oder während einer Sitzung hilfreiche Funktionen bietet.
Eine ausführliche Beschreibung der Einstellmöglichkeiten im Profilmanager finden Sie im Abschnitt „Profilmanager“ ab Seite 65.

Profile ermöglichen es, bestimmte Standardeinstellungen von Netviewer temporär oder dauerhaft für besondere Einsatzszenarien oder Benutzer zu ändern.
Im Startdialog können Sie eine Sitzung dann mit einem Klick auf *Sitzung starten mit Profil (...)* starten.





Bei entsprechender Berechtigung haben Sie zwei Möglichkeiten ein Profil zu bearbeiten:

- Vor dem Start einer Sitzung, um das Profil dauerhaft zu ändern.
- Während einer Sitzung, um das Profil temporär für diese Sitzung zu ändern.

Profil vor dem Sitzungsstart ändern

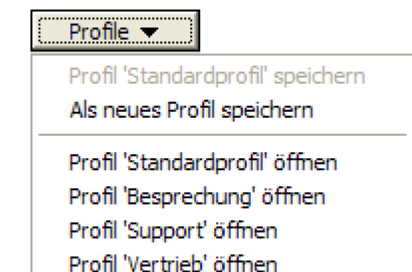
1. Klicken Sie auf *Profilmanager* im Startdialog.

2. Markieren Sie das Profil, das Sie ändern möchten.
3. Bearbeiten Sie das Profil auf den Registern *Funktionen*, *Einstellungen*, *Übertragung* und *Benutzer*.
4. Klicken Sie auf *Speichern*, um es unter dem vorhanden Namen zu speichern, oder auf *Speichern unter*, um das geänderte Profil unter einem neuen Namen zu speichern.

Profil bei laufender Sitzung ändern

1. Klicken Sie auf das Symbol *Profilmanager* in der Schublade *Sitzung*. Der Profilmanager in einer leicht eingeschränkten Form wird geöffnet. Nun haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Entweder Sie bearbeiten das aktuelle Profil und verwenden es weiter.
- Oder Sie öffnen das Menü *Profile* und wählen ein anderes Profil aus, welches Sie bearbeiten und für die laufende Sitzung verwenden.



2. Klicken Sie auf *OK*, um das geänderte Profil anzuwenden.

- Wenn Sie das geänderte Profil unter einem neuen Namen speichern möchten, klicken Sie im Menü *Profile* auf *Als neues Profil speichern* und geben Sie im Dialog *Speichern unter ...* einen neuen Namen ein.

Sitzungsplaner *

Mit dem Modul Sitzungsplaner planen und verwalten Sie Termine für Netviewer-Sitzungen.
Die Netviewer-Termine, die Sie für den aktuellen Tag eingetragen haben, erscheinen im Startdialog und lassen sich mit einem Mausklick sofort starten.

11:30 Support-Sitzung C278

Welche Vorteile bringt der Sitzungsplaner?

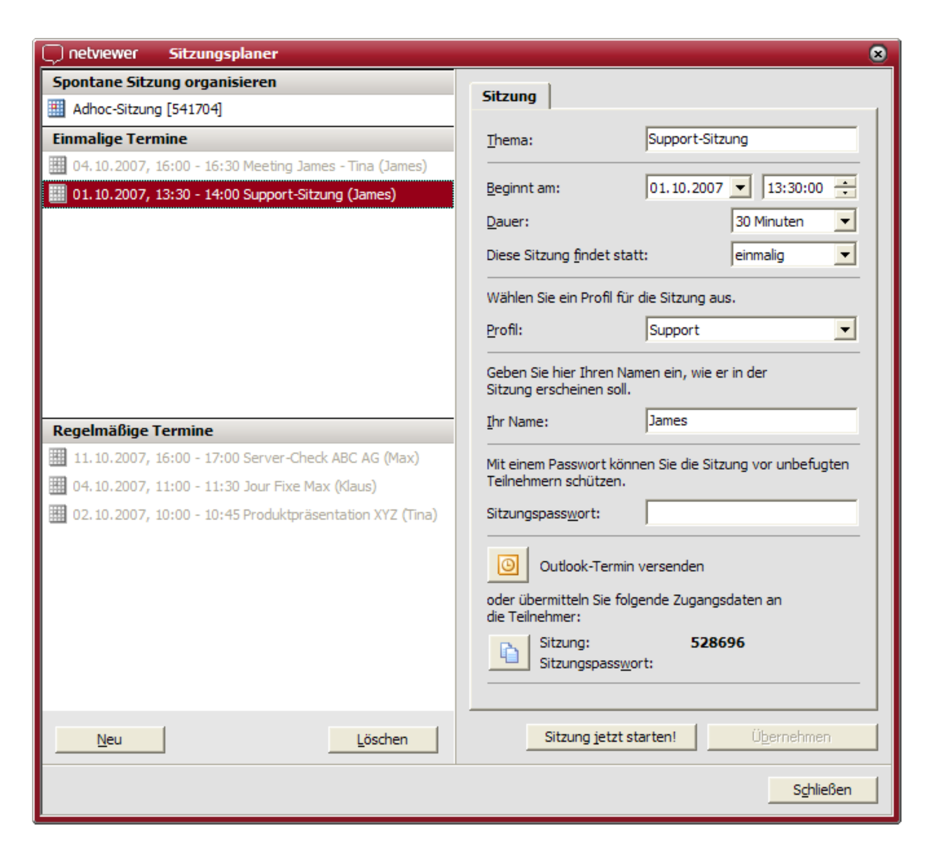
- Sie können Ihre Netviewer-Sitzungen besser vorbereiten, z.B. mit Datum, Uhrzeit und Profil.
- Sie verwalten zentral Ihre Netviewer-Termine – gerade bei mehreren Netviewer-Nutzern in Ihrer Organisation.
- Sie können Sitzungseinladungen komfortabel im Voraus per E-Mail versenden.
- Sie sind immer über Ihre aktuellen und geplanten Netviewer-Temine informiert.

Sitzungsplaner öffnen

- Klicken Sie im Startdialog auf *Sitzungsplaner*.

Oberfläche des Sitzungsplaners

Im linken Bereich des Sitzungsplaners sehen Sie unter *Einmalige Termine* und *Regelmäßige Termine* die bereits angelegten Sitzungstermine. Falls noch keine Termine vorhanden sind, haben Sie über *Spontane Sitzung organisieren* die Möglichkeit, eine Adhoc-Sitzung zu organisieren. Oder Sie nutzen den Button *Neu*, um eine neue Sitzung zu planen.
Im rechten Teil finden Sie die Daten des links markierten Sitzungstermins.



Neue Sitzung planen

1. Klicken Sie auf den Button *Neu*.
2. Geben Sie ein Thema für die Sitzung ein.
3. Geben Sie den Beginn und die Dauer der Sitzung an.
4. Wählen Sie aus, ob die Sitzung einmalig, täglich, wöchentlich oder monatlich stattfindet.

Optionale Angaben:

- *Profil*: Über die Auswahl eines Profils können Sie die Sitzung mit individuellen Einstellungen starten. Profile legen Sie im Profilmanager an.
- *Sitzungspasswort*: Optional können Sie die Sitzung mit einem Sitzungspasswort vor unbefugtem Zugriff schützen.
- Weitere Informationen zur integrierten Einladungsfunktion erhalten Sie auf Seite 23.

- Mit dem Button *Zugangsdaten in die Zwischenablage kopieren* kopieren Sie die Sitzungsnummer und ggf. das Sitzungspasswort in die Windows-Zwischenablage.

5. Klicken Sie auf *Übernehmen*. Der Sitzungstermin erscheint nun unter *Einmalige Termine* bzw. *Regelmäßige Termine*.

Adhoc-Sitzung starten

Möchten Sie eine Sitzung kurzfristig ohne vorherige Planung starten, aber trotzdem zusätzliche Einstellungen vornehmen können, nutzen Sie die Adhoc-Sitzung.

1. Klicken Sie auf *Adhoc-Sitzung*.
2. Optional können Sie das Profil, Ihren Namen sowie das Sitzungspasswort ändern und Einladungen per E-Mail versenden.
3. Klicken Sie auf *Sitzung jetzt starten!*.



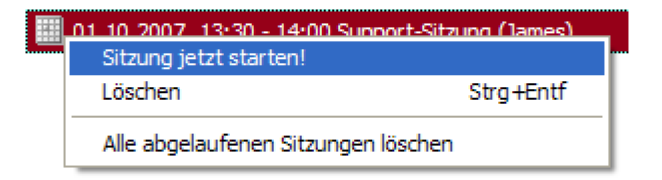
Sie können jede Sitzung im Sitzungsplaner unabhängig vom geplanten Beginn auch direkt starten mit einem Mausklick auf *Sitzung sofort starten*.

Sitzungstermine löschen

Sie können entweder einen einzelnen oder alle abgelaufenen Sitzungen löschen.

- Um einen einzelnen Sitzungstermin zu löschen, öffnen Sie mit einem Rechtsklick auf den Termin das Kontextmenü und wählen *Löschen*.

- Um alle abgelaufenen Sitzungstermine zu löschen, wählen Sie im Kontextmenü *Alle abgelaufenen Sitzungen löschen*.



Die integrierte Einladungsfunktion *

Den Teilnehmer, mit dem Sie eine Sitzung durchführen möchten, können Sie direkt aus Netviewer heraus per E-Mail einladen.
Netviewer verfügt dazu über eine Schnittstelle zu Ihrem Standard-Mail-Programm. Netviewer unterstützt grundsätzlich alle E-Mail-Programme.
Das Versenden eines Termins per E-Mail, der automatisch in den Kalender des Empfängers eingetragen wird, ist bei Nutzung der folgenden E-Mail-Programme auf Teilnehmer- und Beraterseite möglich:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

Einladungen können Sie im Voraus bei der Planung der Sitzung versenden oder direkt bei bereits gestarteter Sitzung.

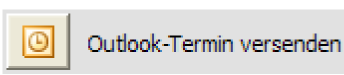
Die Einladung enthält einen bearbeitbaren Standardtext, der die Sitzungsnummer und üblicherweise den Link auf das Teilnehmerprogramm beinhaltet. So erhält der Teilnehmer alle notwendigen Informationen, um ohne Umwege der Sitzung beitreten zu können.



Um eine sichere Übertragung der Sitzungsnummer zu gewährleisten, empfehlen wir, die E-Mails verschlüsselt zu versenden. Die Möglichkeiten zur Verschlüsselung entnehmen Sie bitte der Hilfe Ihres E-Mail-Programms.

Über den Sitzungsplaner einladen

Wenn Sie Ihre Netviewer-Sitzungen mit dem Sitzungsplaner vorbereiten und planen, können Sie im Voraus eine Einladung an den Teilnehmer versenden. So hat der Teilnehmer die Möglichkeit, die Sitzung entsprechend einzuplanen und verfügt frühzeitig über die zum Starten der Sitzung benötigten Informationen.



1. Öffnen Sie den *Sitzungsplaner* über den Startdialog und planen Sie wie gewohnt eine Sitzung.
2. Klicken Sie auf den Einladungs-Button. Netviewer versucht nun, auf Ihr E-Mail-Programm zuzugreifen. Gegebenenfalls erscheint eine Abfrage vom E-Mail-Programm, die eine Bestätigung erfordert.

Wenn Sie Microsoft Outlook oder Lotus Notes verwenden:

3. Der zu versendende Termin wird nun in Microsoft Outlook/Lotus Notes geöffnet. Geben Sie den Empfänger des Termins ein und fügen Sie die benötigten Informationen, z.B. Anlagen, hinzu.
4. Versenden Sie den Termin.



Wenn der Empfänger ein anderes E-Mail-Programm verwendet, wird der Termin automatisch in eine normale E-Mail umgewandelt.

Wenn Sie ein anderes E-Mail-Programm verwenden:

3. Die zu versendende E-Mail wird nun in Ihrem E-Mail-Programm geöffnet. Geben Sie den Empfänger der E-Mail ein und fügen Sie die benötigten Informationen, z.B. Anlagen, hinzu.
4. Versenden Sie die E-Mail.



Wenn Sie Ihre Sitzungen mit der Einladungsfunktion im Sitzungsplaner organisieren und die VoIP-Funktion nutzen, wird der Telefonanruf vor der Sitzung überflüssig. Zum vereinbarten Zeitpunkt treffen sich beide Sitzungspartner direkt in der Sitzung und kommunizieren per integrierter VoIP-Funktion miteinander.

Bei gestarteter Sitzung einladen

So gehen Sie vor, wenn Sie einen Teilnehmer spontan zu einer bereits gestarteten Sitzung einladen oder ihm auf schnellem Weg die Sitzungsdaten zukommen lassen möchten.

1. Klicken Sie, nachdem Sie die Sitzung als Berater gestartet haben, im Mini-Panel auf den Einladungs-Button. Netviewer versucht nun, auf Ihr E-Mail-Programm zuzugreifen. Gegebenenfalls erscheint eine Abfrage vom E-Mail-Programm, die eine Bestätigung erfordert.
2. Die zu versendende E-Mail wird nun in Ihrem E-Mail-Programm geöffnet. Geben Sie den Empfänger der E-Mail ein und fügen Sie die benötigten Informationen, z.B. Anlagen, hinzu.
3. Versenden Sie die E-Mail.

Skype-Kontakt einladen

Wenn Sie Skype nutzen, können Sie bei bereits gestarteter Sitzung Personen aus Ihrer Skype-Kontaktliste, die gerade online sind, einladen.

1. Klicken Sie, nachdem Sie die Sitzung als Berater gestartet haben, im Mini-Panel auf den Einladungs-Button.
2. Klicken Sie im Kontextmenü des Einladungs-Buttons auf den Skype-Kontakt, den Sie zu der Sitzung einladen möchten. Das Instant Messaging-Fenster von Skype öffnet sich. Hier können Sie nun die bereits vordefinierte Sofortnachricht mit dem Link auf das Teilnehmerprogramm an den ausgewählten Kontakt senden.
3. Klicken Sie auf den *Senden*-Button im Instant Messaging-Fenster von Skype.

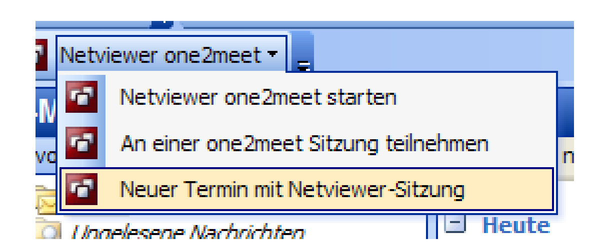
Sitzungen planen mit dem Outlook-Plugin *

Wenn Sie das erweiterte Netviewer-Plugin für Microsoft Outlook (siehe Kapitel „Die Netviewer Plug-ins“ ab Seite 4) installiert haben, können Sie zusätzliche Funktionen zur Terminplanung direkt aus Outlook heraus nutzen.

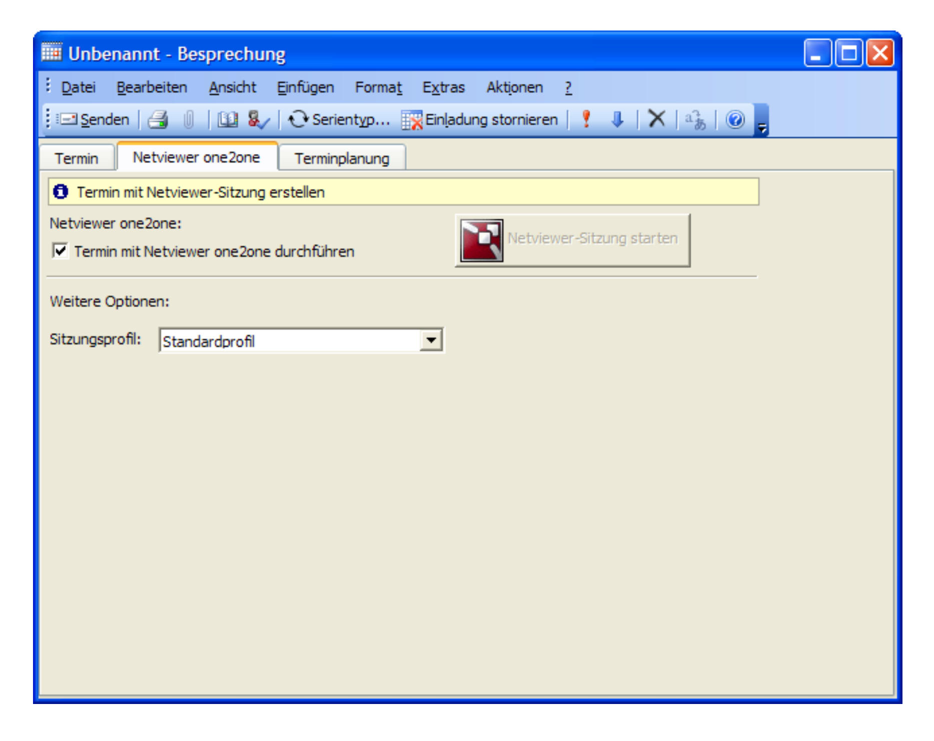
Sie können Outlook-Termine direkt bei der Terminplanung als Netviewer-Meeting kennzeichnen. Die Einladung zu dem Termin, die der Berater an den Teilnehmer versendet, enthält dann einen direkten Link auf das Teilnehmerprogramm. Der Termin wird bei beiden im Outlook-Kalender eingetragen.

Netviewer-Sitzung in Outlook planen

1. Öffnen Sie das Netviewer-Menü in Outlook.



2. Wählen Sie *Neuer Termin mit Netviewer Sitzung*.
3. Geben Sie, wenn Sie dazu aufgefordert werden, Ihre Netviewer Login-Daten ein. Das Outlook Termin-Fenster öffnet sich. Im Register *Netviewer one2one* des Termins ist automatisch die Option *Termin mit Netviewer one2one durchführen* gesetzt. Im Register *Termin* erscheint automatisch der Netviewer Einladungstext mit dem Download-Link für das Teilnehmerprogramm.

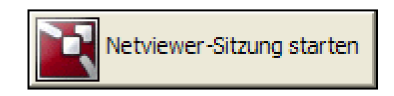


4. Wählen Sie gegebenenfalls im Register *Netviewer one2one* ein anderes Profil für die Sitzung aus.
5. Geben Sie im Register *Termin* wie gewohnt die Eckdaten des Termins an und versenden Sie den Termin. Der Termin wird in Ihrem und dem Kalender des Teilnehmers eingetragen (nach Annahme des Termins).

Netviewer-Sitzung aus Outlook-Termin starten

Als Berater starten Sie die Netviewer-Sitzung zum geplanten Zeitpunkt aus dem Outlook-Termin heraus.

1. Öffnen Sie den Outlook-Termin.
2. Klicken Sie auf den Button *Netviewer-Sitzung starten* im Register *Netviewer*. Das Beraterprogramm wird nun gestartet.
3. Geben Sie Ihre Login-Daten ein. Sie gelangen nun sofort in die Sitzung und warten, bis der Teilnehmer eingetreten ist.



Outlook-Termin mit Netviewer-Sitzung auf Teilnehmerseite

- Der Teilnehmer öffnet den Outlook-Termin und klickt auf den Link im Einladungstext. Das Teilnehmerprogramm startet und der Teilnehmer tritt direkt in die Sitzung ein.

Netviewer-Sitzung mit dem Skype-Plugin aufsetzen

Wenn Sie das Netviewer-Plugin für Skype (siehe Kapitel „Die Netviewer Plug-ins“ ab Seite 4) installiert haben, können Sie direkt aus Skype eine Netviewer-Sitzung starten und den Sitzungsteilnehmer einladen.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Kontakt im Skype-Panel.
2. Wählen Sie im Kontextmenü unter *Extras* den Menüpunkt *Netviewer onezone*. Das Netviewer Beraterprogramm startet. Wenn Sie die Login-Daten gespeichert haben (siehe Seite 7), startet die Sitzung sofort. Andernfalls müssen Sie sich im Login-Dialog zunächst anmelden.
3. Weiterhin öffnet sich das Instant Messaging-Fenster von Skype. Hier können Sie nun eine Sofortnachricht mit dem Einladungslink an den ausgewählten Kontakt senden.
4. Klicken Sie auf den Senden-Button im Instant Messaging-Fenster von Skype.

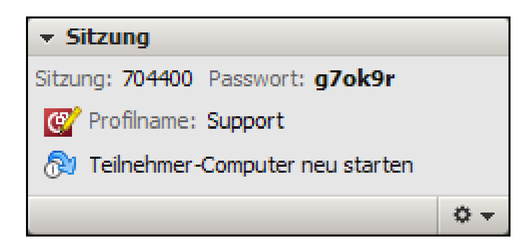
Mit einem Klick auf den Link in der Sofortnachricht kann der Teilnehmer das Teilnehmerprogramm starten und direkt in die Sitzung eintreten.

Die Schublade Sitzung

Die Schublade *Sitzung* im Control Panel bietet Ihnen als Berater folgende Informationen und Funktionen:

- *Sitzungsnummer*, die die Sitzung eindeutig identifiziert und die der Teilnehmer zum Eintritt in die Sitzung benötigt

- *Sitzungspasswort* (optional), das der Teilnehmer zum Eintritt in die Sitzung benötigt
- *Profilname*: Aktuell verwendetes Profil
- Symbol Profilmanager, um das in der Sitzung verwendete Profil zu bearbeiten





Das Sitzungspasswort setzen und den Profilmanager öffnen können Sie alternativ auch über das Menü, das sich mit einem Mausklick auf das Icon unten rechts öffnet.

Teilnehmer-Computer neu starten

Vom Beraterprogramm aus können Sie den Teilnehmer-Computer neu starten (z.B. nach einer Software-Installation). Nach dem Neustart des Teilnehmer-Computers baut Netviewer die Sitzung automatisch wieder auf.



- Klicken Sie auf den Button bei *Teilnehmer-Computer neu starten* in der Schublade *Sitzung* und bestätigen Sie den darauf folgenden Abfragedialog mit *OK*.

Beim Teilnehmer erscheint ein Abfragedialog, in dem er dem Neustart seines Computers und dem Wiederaufbau der Netviewer-Sitzung zustimmen muss. Bestätigt der Teilnehmer mit *OK*, wird sein Computer heruntergefahren und neu gestartet.
Das Beraterprogramm wird ebenfalls beendet und neu gestartet.

- Geben Sie Ihre Login-Daten an. Das Beraterprogramm wartet nun, bis das Teilnehmerprogramm auf dem Teilnehmer-Computer wieder verfügbar ist.

Sobald der Teilnehmer im Betriebssystem angemeldet ist, wird die Netviewer-Sitzung wieder aufgebaut

Die Benutzer-Infobox *

Die Benutzer-Infobox ist ein einfaches Tool, um den Einsatz Ihrer Netviewer-Lizenzen im Blick zu behalten. Bei einer Lizenzüberschreitung sehen Sie sofort, wer gerade das Beraterprogramm verwendet, und können sich mit den anderen Benutzern abstimmen.

Wenn Sie eine Netviewer-Sitzung starten, prüft Netviewer, ob eine Lizenz verfügbar ist. Wenn alle Netviewer-Lizenzen gerade durch andere Benutzer in Gebrauch sind, wird die Sitzung beendet und die Benutzer-Infobox erscheint.



Bei der Konfiguration kann definiert werden, welche Informationen die Benutzer-Infobox über die anderen Benutzer anzeigt:

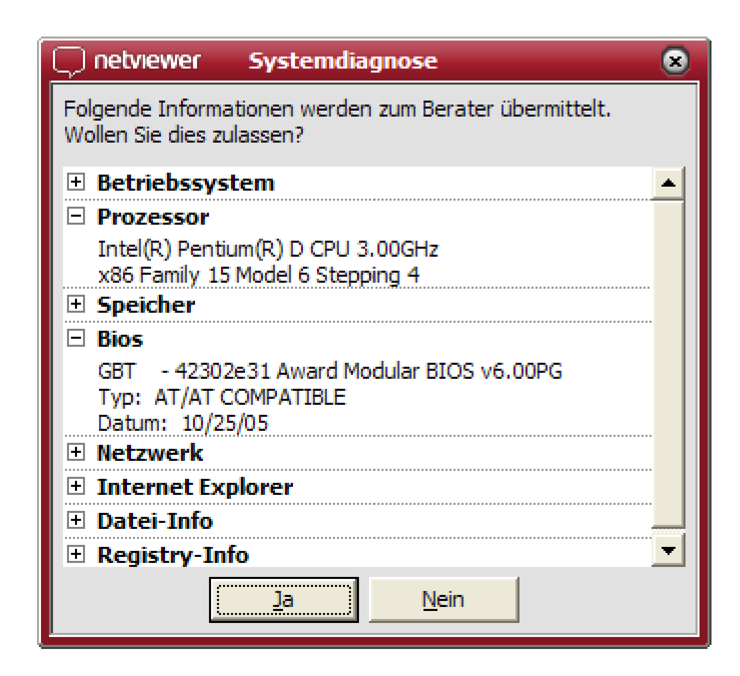
- Nur Windows-Benutzer und IP-Adresse
- Nur Computer-Name und IP-Adresse
- Windows-Benutzer, Computer-Name und IP-Adresse

Über die Benutzer-Infobox erhalten Netviewer-Benutzer Zugriff auf personenbeziehbare Daten anderer Netviewer-Benutzer. Dies kann als Verletzung des Rechts auf informationelle Selbstbestimmung und somit als Verstoß gegen das Bundesdatenschutzgesetz ausgelegt werden. Aus diesem Grund stellen wir diese Funktion nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden zur Verfügung. Bitte stellen Sie sicher, dass die Nutzung der Funktion mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen Ihres Unternehmens konform geht.

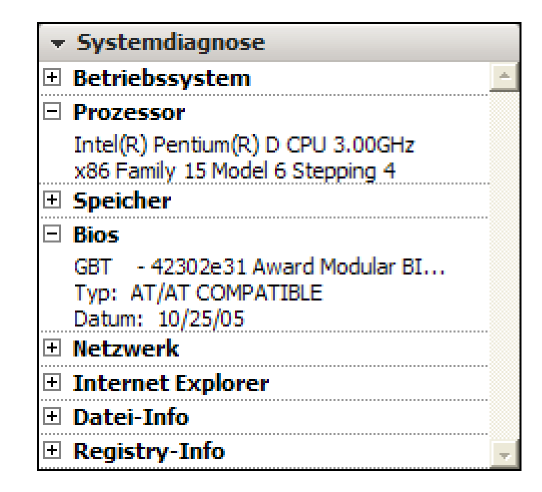
Die Schublade Systemdiagnose *

Die Schublade *Systemdiagnose* erleichtert Ihnen als Berater die Arbeit, wenn Sie Netviewer zu Supportzwecken verwenden.
Um sich das langwierige Erfragen und Suchen der Systemdaten beim Teilnehmer zu ersparen, können Sie diese gesammelt beim Teilnehmer anfordern und dann in der Schublade *Systemdiagnose* einsehen.

1. Klicken Sie in der Schublade *Systemdiagnose* auf den blauen Link, um die Daten beim Teilnehmer anzufordern. Beim Teilnehmer erscheint nun eine Abfrage, die er zunächst bestätigen muss.



2. Wenn der Teilnehmer die Abfrage bestätigt hat, sehen Sie die verfügbaren Informationen (z.B. Betriebssystem, Speicher, Internetverbindung) in der Schublade *Systemdiagnose*.



Systemdiagnose konfigurieren

Welche Systemdaten bei der Systemdiagnose vom Teilnehmer-Computer abgefragt werden, können Sie über den Profilmanager je Profil konfigurieren.
Die Systemdaten sind in Sektionen untergliedert, die thematisch zusammengehörige Daten (z.B. zum Betriebssystem) zusammenfassen. Neben den standardmäßig angebotenen Daten lassen sich auch eigene Sektionen definieren.
So können Sie die Systemdiagnose optimal auf verschiedene Anforderungen anpassen. Beispielsweise können Sie die Systemdiagnose im Profil Ihres First-Level-Supports so konfigurieren, dass nur die wichtigsten Daten

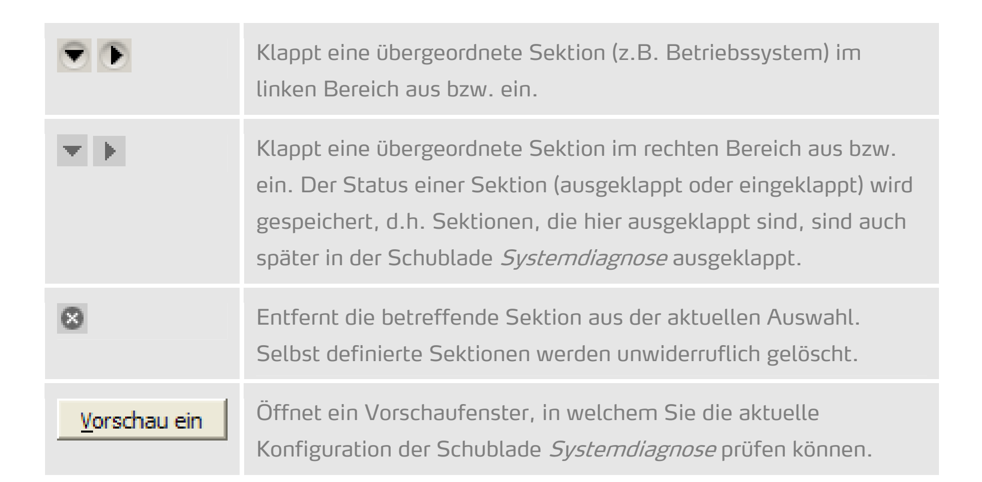
übermittelt werden. Die Konfiguration der Systemdiagnose für den Second- und Third-Level-Support umfasst hingegen alle verfügbaren Daten.

Zur Konfiguration der Systemdiagnose nutzen Sie den Dialog *Systemdiagnose konfigurieren*.

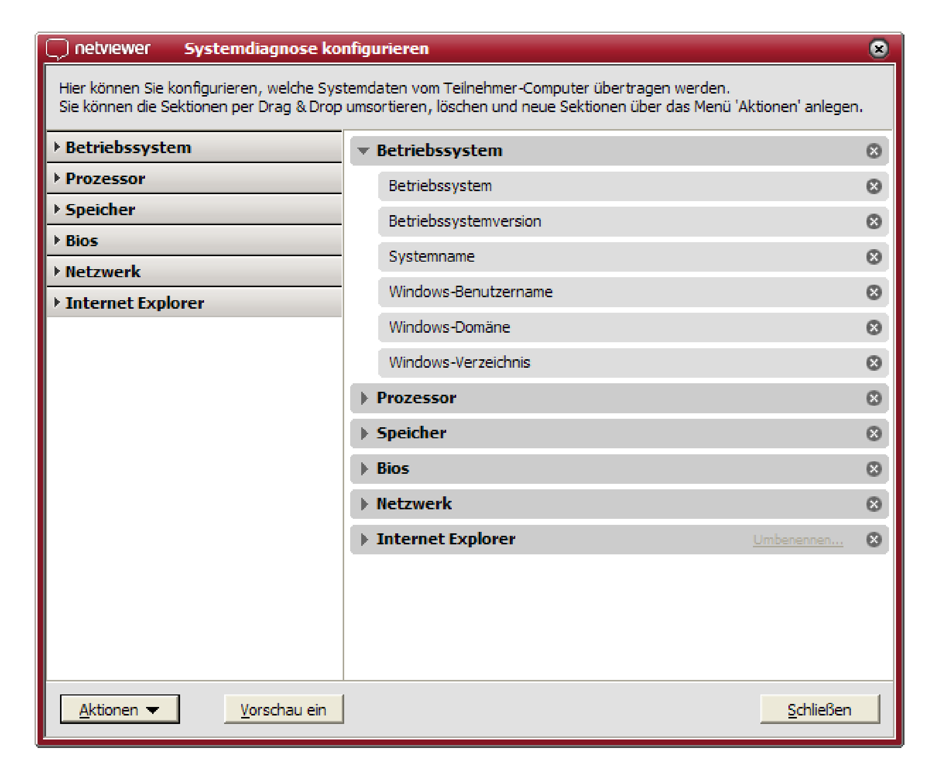
- Klicken Sie im Register *Funktionen* des Profilmanagers bei der Option *Systemdiagnose* auf *Konfigurieren...*.

Konfigurieren...

Der rechte Bereich des Dialogs zeigt die aktuelle Konfiguration der Systemdiagnose. Links sind die standardmäßig verfügbaren Systemdaten sichtbar.



	Klappt eine übergeordnete Sektion (z.B. Betriebssystem) im linken Bereich aus bzw. ein.
	Klappt eine übergeordnete Sektion im rechten Bereich aus bzw. ein. Der Status einer Sektion (ausgeklappt oder eingeklappt) wird gespeichert, d.h. Sektionen, die hier ausgeklappt sind, sind auch später in der Schublade *Systemdiagnose* ausgeklappt.
	Entfernt die betreffende Sektion aus der aktuellen Auswahl. Selbst definierte Sektionen werden unwiderruflich gelöscht.
Vorschau ein	Öffnet ein Vorschaufenster, in welchem Sie die aktuelle Konfiguration der Schublade *Systemdiagnose* prüfen können.



Das Menü Aktionen

Im Menü *Aktionen* stehen Ihnen verschiedene Funktionen zur Konfiguration der Systemdiagnose zur Verfügung.

Aktionen
Neue Sektion
Datei-Information einfügen
Registry-Information einfügen
Text einfügen
Importieren...
Exportieren...
Zurücksetzen

Neue Sektion	Fügt eine neue übergeordnete Sektion ein, die Sie frei benennen können. Die Sektion kann jederzeit im Nachhinein umbenannt werden.
Datei-Information einfügen	Fügt eine neue Sektion ein, über die Eigenschaften einer bestimmten Datei auf dem Teilnehmer-Computer abgefragt werden können.
Registry-Information einfügen	Fügt eine neue Sektion ein, über die eine Registry-Information des Teilnehmer-Computers abgefragt werden kann.
Text einfügen	Fügt eine neue Sektion ein, in der Sie einen Text eingeben können.
Importieren ...	Öffnet einen Dialog, über den Sie eine als XML-Datei exportierte Konfiguration der Systemdiagnose importieren können.
Exportieren ...	Öffnet einen Speichern unter-Dialog, um die aktuell eingestellte Konfiguration der Systemdiagnose als XML-Datei zu exportieren.
Zurücksetzen	Setzt die Konfiguration wieder auf den Standardzustand zurück. Der Standardzustand umfasst alle links verfügbaren Systemdaten.

Sektionen organisieren

Den Umfang und die Reihenfolge der Systemdaten in der Schublade *Systemdiagnose* können Sie frei definieren.

- Per Drag & Drop können Sie Sektionen von links nach rechts ziehen. Alternativ fügen Sie eine Sektion per Doppelklick hinzu.
- Ebenfalls per Drag & Drop können Sie die Reihenfolge der ausgewählten Systemdaten ändern.

Datei-Information einfügen

Die Sektion *Datei-Information* ermöglicht es, die Eigenschaften einer bestimmten Datei auf dem Teilnehmer-Computer zu ermitteln, z.B. Eigenschaften einer Windows-Systemdatei.

Datei-Informationen sollten immer in eine separate übergeordnete Sektion eingefügt werden, um Darstellungsprobleme zu vermeiden.

1. Selektieren Sie die Sektion, unterhalb der Sie die neue Sektion anlegen möchten.
2. Wählen Sie im Menü *Aktionen* den Befehl *Datei-Information einfügen*.
3. Geben Sie einen Namen für die Datei-Abfrage ein. Dieser muss nicht dem Dateinamen entsprechen.
4. Im Feld *Pfad* haben Sie folgende Möglichkeiten: Geben Sie entweder den Pfad auf die Datei inklusive des Dateinamens an (z.B. C:\WINDOWS\system32\winsock.dll) oder geben Sie nur den Dateinamen an. Die Datei wird dann im Windows-Ordner (z.B. C:\WINDOWS), im Systemordner (z.B. C:\WINDOWS\ system32) und im Programmordner (z.B. C:\Programme) gesucht.

Wenn Sie auf eine Datei zugreifen möchten, die im Installationsverzeichnis einer Anwendung liegt (z.B. eine .exe-Datei), dieses jedoch nicht bekannt ist, können Sie den Registrypfad
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\MICROSOFT\WINDOWS\CURRENTVERSION\UNINSTALL
durchsuchen. Hier ist bei vielen Anwendungen das Installationsverzeichnis hinterlegt.

*/<Dateiname>	Durchsucht alle Unterschlüssel des Registry-Pfades HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ MICROSOFT\WINDOWS\ CURRENTVERSION\UNINSTALL.
<Unterschlüssel>/<Dateiname>	Durchsucht nur den angegebenen Unterschlüssel des Registry-Pfades HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ MICROSOFT\WINDOWS\ CURRENTVERSION\UNINSTALL.
<kompletter Registry-Pfad>/<Dateiname>	Durchsucht den angegebenen Registry-Pfad, z.B. HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Mindjet\ MindManager\6\Installer\MainDir/ MindManager.exe.

Registry-Information einfügen

Mit dieser Funktion können Sie eine neue Sektion erstellen, über die Informationen aus der Registry ausgelesen werden können.

1. Selektieren Sie die Sektion, unterhalb der Sie die neue Sektion anlegen möchten.
2. Wählen Sie im Menü *Aktionen* den Befehl *Registry-Information einfügen*.

3. Geben Sie einen Namen für die Registry-Information ein.
4. Geben Sie den Registry-Pfad an. Möchten Sie einen bestimmten Wert auslesen, geben Sie den Pfad auf den Wert an (z.B. HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Adobe\Reader\ 8.0\Setup\Version). Möchten Sie alle Werte unterhalb eines Schlüssels auslesen, geben Sie den Pfad auf den Schlüssel mit einem „\" am Ende ein (z.B. HKEY_LOCAL_MACHINE\ SOFTWARE\Adobe\Reader\8.0\Setup\).

Die Schublade *Systemdiagnose* zeigt die unter diesem Pfad vorhandenen Registry-Einträge an.



Registry-Informationen, bei denen ein kompletter Registry-Pfad und nicht nur ein bestimmter Wert ausgelesen werden, sollten immer in eine separate übergeordnete Sektion eingefügt werden, um Darstellungsprobleme zu vermeiden.

Funktionen für beide Sitzungspartner

Die Funktionen, die wir Ihnen in diesem Kapitel vorstellen, gehören zu den grundlegenden Funktionen von Netviewer. Sie stehen beiden Sitzungspartnern – also Berater und Teilnehmer – weitgehend gleichberechtigt zur Verfügung.

Desktop-Sharing

Wenn Sie eine Netviewer-Sitzung starten, zeigen Sie als Berater zunächst Ihren eigenen Bildschirm. Sie befinden sich also im Show-Modus. Der Teilnehmer sieht auf seinem Bildschirm Ihren Bildschirminhalt, hat jedoch noch keinerlei Möglichkeiten, Ihren Computer, beispielsweise über die Maus, zu steuern.
Welche Applikationen und Bildschirmelemente Sie im Show-Modus übertragen, können Sie in der Applikationsauswahl festlegen (s. Abschnitt „Die Applikationsauswahl“ ab Seite 35).

Blickrichtung ändern

Eine Änderung der Blickrichtung können beide Sitzungspartner einleiten. Zum Ändern der Blickrichtung verwenden Sie die beiden Buttons *Show* und *Watch*.

Wenn Sie sich im Show-Modus befinden:

- Klicken Sie im Mini-Panel oder im Control Panel auf *Watch*. Wenn der Teilnehmer nun seinen Bildschirm zeigen soll, muss er zunächst eine entsprechende Abfrage bestätigen.

Wenn Sie sich im Watch-Modus befinden:

- Klicken Sie im Control Panel auf *Show*.

Wechselt der Teilnehmer in den Show-Modus, erscheint eine Abfrage, die ihn vor einer unfreiwilligen Bildschirmübertragung schützt. Sein Bildschirm ist bei Ihnen erst sichtbar, wenn er die Abfrage bestätigt.

Funktionen im Show-Modus

Die folgenden Funktionen können Sie nutzen, wenn Sie Ihren Bildschirm zeigen.

Die Applikationsauswahl

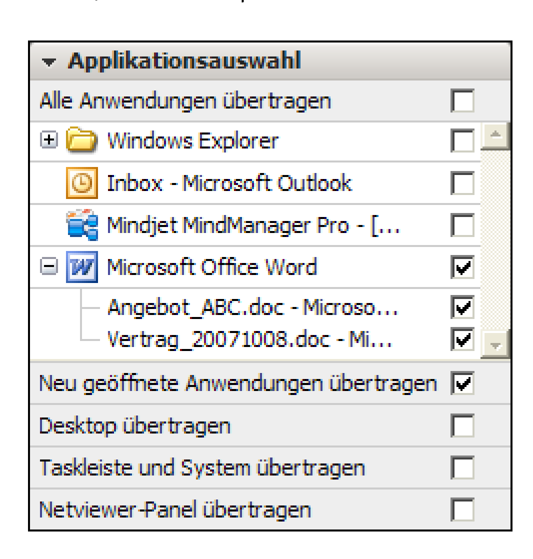
In der Schublade *Applikationsauswahl* legen Sie fest, welche Applikationen und Elemente Ihres Bildschirms für den Sitzungspartner sichtbar sind.

Im oberen Bereich sind die aktuell geöffneten Applikationen aufgelistet. Sind mehrere Fenster einer Anwendung geöffnet, werden diese in einer aufklappbaren Baumstruktur unterhalb der Applikation dargestellt.
Im unteren Bereich stehen Ihnen allgemeine Optionen zur Bildschirmübertragung zur Verfügung.

- Setzen Sie das Häkchen bei der gewünschten Option, um die Übertragung für den Sitzungspartner zu aktivieren.
- Entfernen Sie das Häkchen bei einer Option, um sie für die Übertragung zu sperren.

Wenn Sie mit der Maus über ein Applikationsfenster in der Applikationsauswahl fahren, wird das entsprechende Fenster auf Ihrem Bildschirm hervorgehoben.



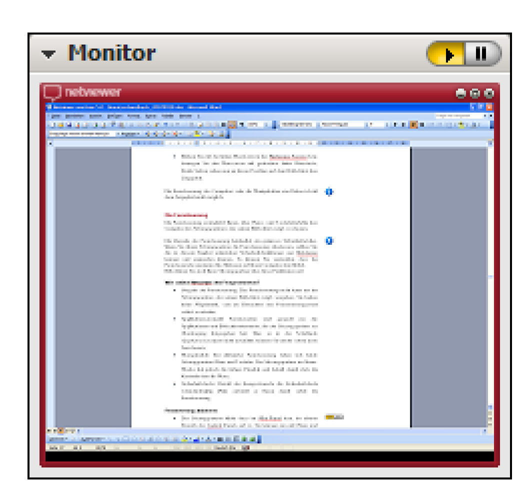


Option	Was sehen die Sitzungspartner?
Alle Anwendungen übertragen	Alle geöffneten Fenster
Netviewer-Panel übertragen	Nicht bedienbares, abgedunkeltes Netviewer Control Panel am Bildschirmrand. Verdeckt gegebenenfalls Teile des übertragenen Bildschirms, daher als Standardeinstellung ausgeblendet.
Taskleiste und System übertragen	Taskleiste, Startmenü und Systemdialoge
Desktop übertragen	Desktop inklusive Verknüpfungen, Hintergrundbild etc.
Neu geöffnete Anwendungen übertragen	Alle Fenster, die neu geöffnet werden, solange Sie sich im Show-Modus befinden.

Wenn Sie die Einstellungen in der Applikationsauswahl ändern, gilt dies nur für die laufende Sitzung. Sobald Sie eine neue Sitzung starten, verwendet Netviewer wieder die Standardeinstellungen.
Möchten Sie eine dauerhafte Änderung der Grundkonfiguration, kontaktieren Sie bitte den Netviewer Support.

Die Schublade Monitor

In der Schublade *Monitor* kontrollieren und steuern Sie, wie Netviewer Ihren Bildschirm beim Sitzungspartner darstellt.
Sie sehen eine verkleinerte Version Ihres Bildschirms inklusive allen Veränderungen in Echtzeit. Sie können Ihren Bildschirm so optimal für die Übertragung organisieren, d.h. Fenster anordnen, Fenster schließen und gegebenenfalls die Einstellungen in der Applikationsauswahl anpassen, z.B. das Control Panel ausblenden.



Standbild übertragen

Um die Übertragung des Bildschirms zeitweilig zu unterbrechen, können Sie auf Standbild umschalten. Ihr Bildschirm wird dann auf der Gegenseite eingefroren.



- Klicken Sie auf den Pause-Button, um den eingefrorenen Zustand Ihres aktuellen Bildschirms an den Sitzungspartner zu übertragen.
- Klicken Sie auf den Pfeil-Button, um wieder den aktuellen Bildschirm inklusive Veränderungen zu übertragen.

Übertragungsmodus für die Bildschirmübertragung

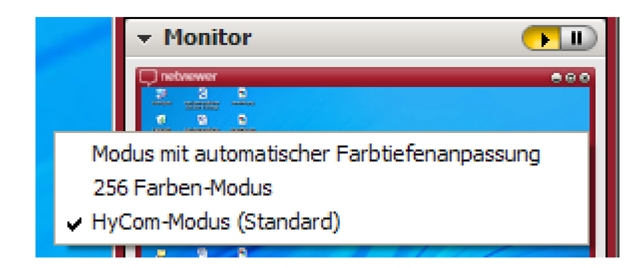
Der Übertragungsmodus beeinflusst, in welcher Farbtiefe der übertragene Bildschirm beim Sitzungspartner im Watch-Modus dargestellt wird. Der Übertragungsmodus hat Einfluss auf folgende Faktoren:

- Übertragungsgeschwindigkeit: Wie schnell ist der Bildschirm auf der Gegenseite vollständig sichtbar?

- Übertragungsqualität: Wie detailreich und originalgetreu ist die Darstellung des übertragenen Bildschirms?

Übertragungsmodus ändern

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Schublade *Monitor*. Es öffnet sich das Kontextmenü. Der aktuell ausgewählte Übertragungsmodus ist mit einem Häkchen gekennzeichnet.



2. Wählen Sie im Kontextmenü den gewünschten Übertragungsmodus.

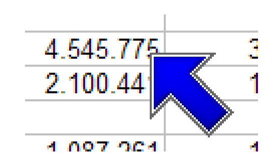
Zur Auswahl stehen folgende Modi:

Übertragungsmodus	Beschreibung
256-Farben Modus	Die übertragene Farbtiefe ist auf 256 Farben beschränkt, d.h. der Modus ermöglicht eine schnelle Übertragung, jedoch bei deutlich reduzierter Detailtreue.
Modus mit automatischer Farbtiefenanpassung	Die übertragene Farbtiefe passt sich der Verbindungsgeschwindigkeit an, d.h. die Bildschirminhalte werden zunächst in reduzierter Farbtiefe übertragen, sobald keine Veränderungen mehr stattfinden, wird die Farbtiefe bis zu True Colour Qualität erhöht.
HyCom-Modus (Standard)	Die Qualität der übertragenen Bildschirminhalte ist durchgehend hoch. Die Bildschirminhalte werden über ein intelligentes Verfahren zunächst komprimiert, um eine hohe Übertragungsgeschwindigkeit zu gewährleisten. Sobald keine Veränderungen mehr stattfinden, wird die Qualität maximiert.

Funktionen im Watch-Modus

Die folgenden Funktionen können Sie nutzen, wenn Sie auf den Bildschirm des Sitzungspartners schauen.

Der Zeigepfeil



Mithilfe des Zeigepfeils können Sie den Sitzungspartner im Show-Modus auf bestimmte Stellen seines Bildschirms, z.B. eine fehlerhafte Zahl in einer Kalkulation, einen Button, auf den er klicken soll o.ä., aufmerksam machen. Sie benötigen dazu kein Fernsteuerungsrecht.

- Klicken Sie mit der linken Maustaste in das Netviewer-Fenster bzw. bewegen Sie den Mauscursor mit gedrückter linker Maustaste. Beide Seiten sehen nun an dieser Position auf dem Bildschirm den Zeigepfeil.



Die Fernsteuerung des Computers oder die Manipulation von Daten ist mit dem Zeigepfeil nicht möglich.

Die Fernsteuerung

Die Fernsteuerung ermöglicht Ihnen, über Maus- und Tastaturbefehle den Computer des Sitzungspartners, der seinen Bildschirm zeigt, zu steuern.



Die Vergabe der Fernsteuerung beinhaltet ein gewisses Sicherheitsrisiko. Wenn Sie ihrem Sitzungspartner die Fernsteuerung überlassen, sollten Sie die in diesem Kapitel erläuterten Sicherheitsfunktionen von Netviewer kennen und anwenden können. So können Sie vermeiden, dass der Fernsteuernde unerwünschte Aktionen auf Ihrem Computer durchführt.
Bitte klären Sie auch Ihren Sitzungspartner über diese Funktionen auf.

Wie schützt Netviewer den Ferngesteuerten?

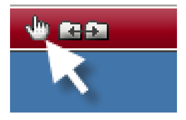
- Vergabe der Fernsteuerung: Das Fernsteuerungsrecht kann nur der Sitzungspartner, der seinen Bildschirm zeigt, vergeben. Sie haben keine Möglichkeit, sich als Betrachter das Fernsteuerungsrecht selbst zu erteilen.
- Applikationsauswahl: Fernsteuerbar sind generell nur die Applikationen und Bildschirmelemente, die der Sitzungspartner zur Übertragung freigegeben hat. Was er in der Schublade *Applikationsauswahl* nicht auswählt, können Sie weder sehen noch fernsteuern.
- Mauspriorität: Bei aktivierter Fernsteuerung teilen sich beide Sitzungspartner Maus und Tastatur. Der Sitzungspartner im Show-Modus hat jedoch die höhere Priorität und behält damit stets die Kontrolle über die Maus.

- Sicherheitstaste: Drückt der Ferngesteuerte die Sicherheitstaste (standardmäßig [F11]), entzieht er Ihnen damit sofort die Fernsteuerung

Fernsteuerung aktivieren



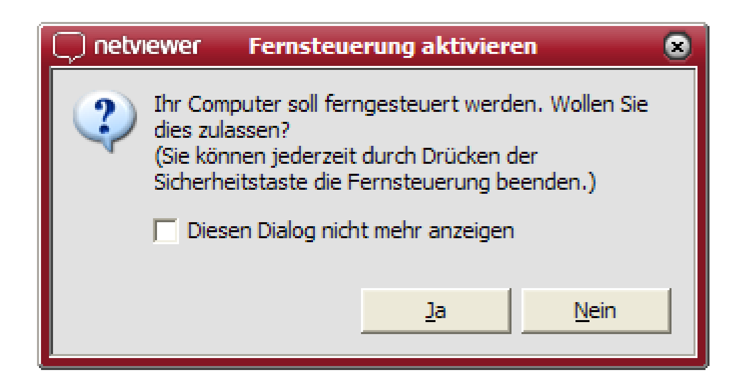
- Der Sitzungspartner klickt dazu im Mini-Panel bzw. im oberen Bereich des Control Panels auf *on*. Sie können nun mit Maus und Tastatur den Computer des anderen steuern, z.B. Mausklicks ausführen und Tastatureingaben machen.



Ob Sie aktuell über das Fernsteuerungsrecht verfügen, erkennen Sie am Händchen-Symbol im Rahmen der Titelleiste des Netviewer-Fensters.



Als Berater können Sie die Fernsteuerung auch aktiv beim Teilnehmer anfordern. Klicken Sie dazu im oberen Bereich des Control Panels auf *on*. Beim Teilnehmer erscheint ein Abfragedialog, in dem er zunächst der Übergabe der Fernsteuerung zustimmen muss.



Fernsteuerung deaktivieren

Deaktivieren kann die Fernsteuerung ebenfalls nur der Sitzungspartner im Show-Modus.

- Der Sitzungspartner klickt dazu im Mini-Panel bzw. im oberen Bereich des Control Panels auf *off*.



Mit dem Shortcut [Strg] + [F10] können Sie die *on*/*off*-Buttons für die Fernsteuerung bedienen.

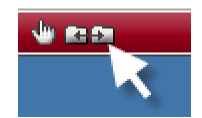
Dateitransfer per Drag & Drop *

Der Austausch von Dateien mit dem Sitzungspartner kann über drei Wege erfolgen:

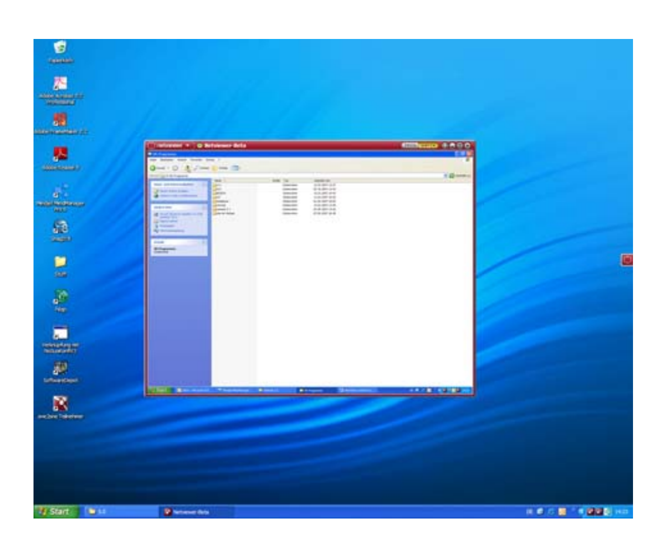
- Dateitransfer per Drag & Drop: Im Watch-Modus und bei aktivierter Fernsteuerung können Sie Dateien aus dem Netviewer-Fenster herausziehen und ins Netviewer-Fenster heineinziehen.

- Schublade Dateitransfer: Jederzeit können Sie über die Schublade Dateitransfer im Control Panel Dateien hochladen und herunterladen.
- Dateitransfer-Explorer: Über die Windows Explorer-ähnliche Oberfläche können Sie komfortabel Dateien oder Ordner an den Sitzungspartner verteilen, Programmverzeichnisse auf den neusten Stand bringen usw.

Wenn Sie Dateien per Drag & Drop austauschen möchten, sind zunächst einige vorbereitende Schritte notwendig:



1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Watch-Modus befinden und über das Fernsteuerungsrecht verfügen. Ob Sie Dateien per Drag & Drop austauschen dürfen, erkennen Sie am Symbol in der Leiste des Netviewer-Fensters.
2. Richten Sie Ihren Bildschirm so ein, dass sowohl auf Ihrem als auch auf dem übertragenen Bildschirm Zugriff auf das Dateiverwaltungssystem besteht, z.B. über den Desktop, den Windows Explorer oder den Arbeitsplatz.



Datei vom Rechner des Sitzungspartners auf den eigenen Computer übertragen

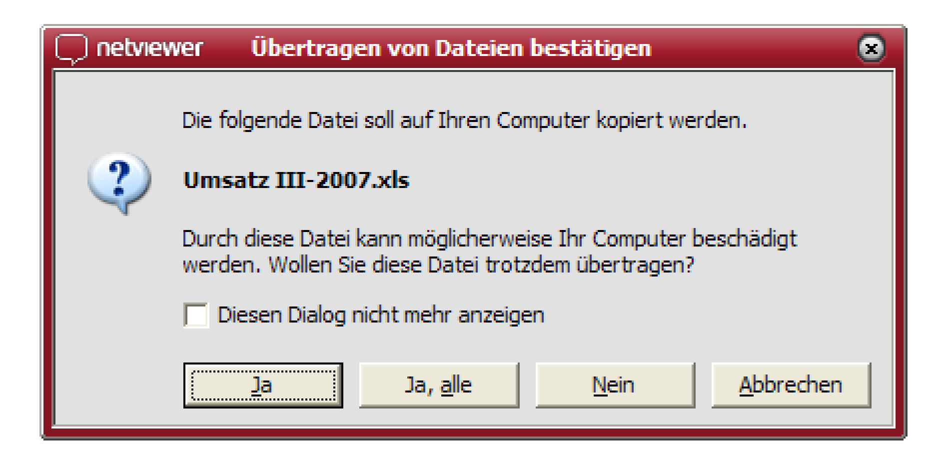
- Markieren Sie die gewünschte Datei im Netviewer-Fenster und ziehen Sie sie mit gedrückter Maustaste aus dem Fenster heraus in ihr Dateiverwaltungssystem bzw. auf ihren Desktop.

Beim Sitzungspartner erscheint ein Abfragedialog, in dem er der Übertragung der Datei von seinem auf ihren Computer zustimmen muss. Erst dann wird die Datei tatsächlich übertragen.

Datei vom eigenen Computer zum Sitzungspartner übertragen

- Markieren Sie die gewünschte Datei in Ihrem Dateiverwaltungssystem bzw. auf Ihrem Desktop und ziehen Sie sie mit gedrückter Maustaste ins Netviewer-Fenster. Lassen Sie die Datei im Dateiverwaltungssystem bzw. auf dem Desktop des Sitzungspartners fallen.

Beim Sitzungspartner erscheint ein Abfragedialog, in dem er der Übertragung der Datei auf seinen Computer zustimmen muss. Erst dann wird die Datei tatsächlich übertragen.



Der Bestätigungs-Dialog ermöglicht dem Sitzungspartner, die Übertragung zu erlauben, abzulehnen oder künftig ohne Rückfrage zu gestatten.



Die Sicherheitstaste (standardmäßig [F11]) entzieht dem Sitzungspartner nicht nur das Fernsteuerungsrecht, sondern auch die daran gebundene Berechtigung für den synchronen Dateitransfer.
Falls der Sitzungspartner Bedenken hat, dass gerade eine Datei mit bösartigem Inhalt auf seinen Computer übertragen wird, kann er den Dateitransfer mit der Sicherheitstaste sofort unterbinden.



Beim Dateitransfer per Drag & Drop können Sie nicht nur Dateien sondern auch komplette Ordner zum Sitzungspartner übertragen.

Shortcuts

Die Übertragung von Shortcuts (Tastenkombinationen, z.B. [Strg] + [A]) ist bei aktivierter Fernsteuerung generell möglich.
Die folgenden Shortcuts können Sie ohne Veränderung nutzen:

Shortcut	Beschreibung
[Strg] + [C]	Kopieren
[Strg] + [X]	Ausschneiden
[Strg] + [V]	Einfügen
[Strg] + [A]	Alles markieren
[Strg] + [S]	Speichern

[Strg] + [N]	Neues Fenster öffnen
[Strg] + [O]	Öffnen
[Strg] + [P]	Drucken
[Strg] + [Z]	Rückgängig machen
[Strg] + [Tab]	Zwischen Fenstern in einem Programm wechseln (mit Shift gegen den Uhrzeigersinn)
[Strg] + [F4]	Aktuelles Unterprogramm schließen
[Strg] + [Pos1]	Zum Anfang eines Dokuments springen
[Strg] + [Ende]	Zum Ende eines Dokuments springen
[Strg] + [Einfg]	Kopieren
[Alt] + unterstrichener Menübuchstabe	Menüpunkt aufrufen
[Alt] + [Leertaste]	Systemmenü des aktiven Fensters
[Alt] + [Leertaste] + [X]	Fenster maximieren
[Alt] + [Leertaste] + [N]	Fenster minimieren
[Alt] + [Leertaste] + [W]	Fenster wiederherstellen
[Alt] + [-]	Systemmenü des aktuellen Unterfensters
[Alt] + [Pfeil unten]	Auswahlmenü öffnen
[Alt] + [Druck]	Screenshot vom aktiven Fenster
[Shift] + [Einfg]	Einfügen
[Shift] + [Tab-Taste]	Rückwärts durch Optionen
[Shift] + [F10]	Kontextmenü öffnen
[Shift] + [Entf]	Endgültig löschen
[Druck]	Screenshot vom gesamten Bildschirm
[F1] + [Shift]	Direkthilfe anzeigen

Einige Shortcuts wirken sich statt auf dem Rechner des Sitzungspartners auf dem lokalen Rechner aus, weshalb Netviewer die folgenden modifizierten Shortcuts unterstützt:

Windows Shortcut	Netviewer Shortcut	Beschreibung
[Windows-Taste] + [E]	[Strg]+[Alt]+[E]	Explorer
[Windows-Taste] + [R]	[Strg]+[Alt]+[R]	Ausführen
[Windows-Taste] + [D]	[Strg]+[Alt]+[D]	Desktop anzeigen
[Windows-Taste] + [F]	[Strg]+[Alt]+[F]	Datei suchen
[Windows-Taste] + [M]	[Strg]+[Alt]+[M]	Alle Fenster minimieren
[Windows-Taste] + [Pause]	[Strg]+[Alt]+[Pause]	Systemeigenschaften
[Windows-Taste] +[Tab-Taste]	[Strg]+[Alt]+[Tab-Taste]	Task wechseln
[Windows-Taste] + [F1]	[Strg]+[Alt]+[F1]	Windowshilfe
[Windows-Taste] = [Strg] + [Esc]	[Strg]+[Shift]+[W]	Startmenü anzeigen
[Alt] + [Esc]	[Strg]+[Alt]+[^]	Zwischen laufenden Tasks umschalten (mit [Shift] links herum)

[Alt] + [F4]	[Strg]+[Alt]+[F4]	Anwendung bzw. Windows beenden
[Alt] + [Tab], [Alt] + [Tab] + [Shift]	[Alt]+[^], [Alt]+[^]+[Shift]	Laufende Tasks anzeigen und wechseln (mit zusätzlicher [Shift] links herum)
---	[Strg]+[Alt]+[S]	Multimonitor-Unterstützung
[Windows-Taste] + [N]	---	Control Panel auf lokalem Rechner ausfahren

Multimonitor-Unterstützung

Wenn der Sitzungspartner mit mehreren Monitoren arbeitet, sehen Sie im Watch-Modus immer den Bildschirm, in welchem sich das Netviewer Control Panel befindet.
Um auf einen anderen Bildschirm zu wechseln, nutzen Sie die Tastenkombination [Strg] + [Alt] + [S]. Damit bewegen Sie das Control Panel auf den anderen Bildschirm und können nun diesen betrachten.

Darstellung im Netviewer-Fenster

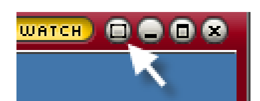
Die Darstellung des übertragenen Bildschirms im Netviewer-Fenster lässt sich über die folgenden Funktionen anpassen:

- Vollbildmodus
- Mini-Video
- Zoom
- Autoscroll
- Festes Seitenverhältnis

Vollbildmodus

Netviewer stellt den übertragenen Bildschirm als Vollbild auf Ihrem Bildschirm dar. Sie können so – bei gleicher Auflösung – auf den entfernten Rechner schauen, als wäre es Ihr eigener.

- Zum Aktivieren des Vollbildmodus klicken Sie im Rahmen des Netviewer-Fensters auf den Button Vollbildmodus.



Die Vollbildleiste (Flap)

Im Vollbildmodus können Sie die wichtigsten Sitzungsfunktionen über die Vollbildleiste steuern.
Die Vollbildleiste klappt standardmäßig wenige Sekunden nach der Benutzung ein und ist nicht mehr sichtbar. Zum Aufklappen bewegen Sie die Maus an den mittleren oberen Bildschirmrand.



	Die Funktionen *Festes Seitenverhältnis* und *Mini-Video* sind im Vollbildmodus verfügbar (s. Seite 46).
	Den Fortschritt der Bildschirmübertragung prüfen (s. Seite 16).
	Sie haben gerade das Fernsteuerungsrecht.
	Sie haben gerade das Recht zum Dateitransfer per Drag & Drop (s. Seite 40).
SHOW WATCH	In den Show-Modus bzw. in den Watch-Modus wechseln. Die aktuelle Blickrichtung ist gelb markiert.
	Die Fixierung der Vollbildmodus-Leiste aktivieren bzw. deaktivieren. Ist die Leiste fixiert, bleibt sie im Vordergrund.
	Das Control Panel auf- und zuklappen.
	Das Netviewer-Fenster minimieren, so dass es nur in der Taskleiste sichtbar ist.
	Das Netviewer-Fenster verkleinern, d.h. Sie wechseln wieder zur normalen Fensterdarstellung.
	Die Netviewer-Sitzung beenden.

Mini-Video

Die Darstellungsoption *Mini-Video* zeigt das Video-Bild des Sitzungspartners in verkleinerter Darstellung im Netviewer-Fenster.



- Öffnen Sie das Netviewer Menü links oben im Netviewer-Fenster. Wählen Sie die Option *Mini-Video*. Ob die Funktion aktiviert ist, erkennen Sie am Häkchen vor der Option.

Wenn der Sitzungspartner die Videoübertragung deaktiviert hat, wird das Mini-Video nicht angezeigt.

Zoom



Standardmäßig ist die Zoom-Funktion aktiv, d.h. Netviewer passt den Bildschirm des Sitzungspartners im Show-Modus auf die Größe des Netviewer-Fensters an. Der Bildschirminhalt wird dazu gegebenenfalls vergrößert oder verkleinert, um komplett in das Fenster zu passen.

- Öffnen Sie das Netviewer Menü links oben im Netviewer-Fenster. Wählen Sie die Option *Zoom*. Ob die Funktion aktiviert ist, erkennen Sie am Häkchen vor der Option.

Um eine 1:1-Darstellung des Bildschirms zu erhalten, schalten Sie die Zoom-Funktion über das Menü aus.

Autoscroll

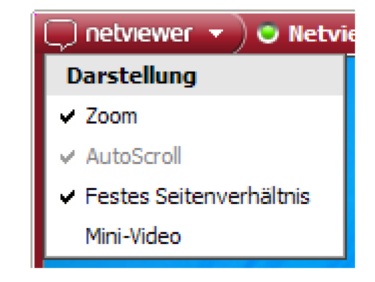


Die Autoscroll-Funktion kommt bei der 1:1-Darstellung des übertragenen Bildschirms (ausgeschalteter Zoom) zum Einsatz. Hier kann es vorkommen, dass der Bildschirm mehr Platz benötigt als das Netviewer-Fenster bietet. Wenn Sie Autoscroll aktivieren, benötigen Sie in diesem Fall zum Scrollen im Netviewer-Fenster keine Scrollbalken, sondern können einfach mit der Maus in die gewünschte Richtung fahren.

- Öffnen Sie das Netviewer Menü links oben im Netviewer-Fenster. Wählen Sie die Option *Autoscroll*. Ob die Funktion aktiviert ist, erkennen Sie am Häkchen vor der Option.

Autoscroll wird nur wirksam nur bei ausgeschaltetem Zoom, da ansonsten keine Scrollbalken notwendig sind.

Festes Seitenverhältnis



Ist die Funktion *Festes Seitenverhältnis* aktiv, passt sich das Seitenverhältnis des übertragenen Bildschirms bei der Darstellung im Netviewer Fenster nicht an. Füllt der übertragene Bildschirm die Fläche des Netviewer Fensters nicht komplett aus, erscheinen am oberen und unteren oder rechten und linken Rand schwarze Bereiche.
Sie können die Funktion sowohl bei ein- als auch bei ausgeschaltetem Zoom verwenden.

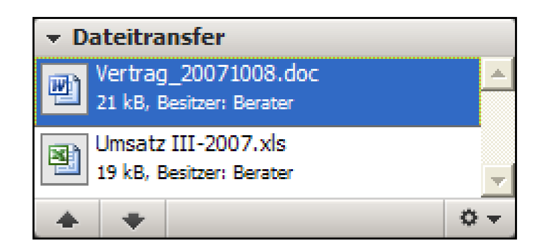
- Öffnen Sie das Netviewer Menü links oben im Netviewer-Fenster. Wählen Sie die Option *Festes Seitenverhältnis*. Ob die Funktion aktiviert ist erkennen Sie am Häkchen vor der Option.

Weitere Funktionen im Control Panel

Dateitransfer über das Control Panel

Neben der Möglichkeit, Dateien im Watch-Modus bei aktivierter Fernsteuerung per Drag & Drop auszutauschen (s. Seite 40), können Sie die Schublade *Dateitransfer* im Control Panel nutzen.

Die Schublade dient als Container für Dateien, die von beiden Sitzungspartnern hoch- und heruntergeladen werden können.



Vorteile der Dateitransfer-Schublade

- Für den Dateitransfer ist keine Fernsteuerung nötig.
- Unabhängig von der Blickrichtung – beide Parteien können jederzeit Dateien zur Verfügung stellen bzw. Dateien herunterladen.
- Beide Sitzungspartner haben die volle Kontrolle, welche Dateien sie zur Verfügung stellen und herunterladen.

Datei hochladen



1. Klicken Sie in der Schublade *Dateitransfer* auf den Button *Hochladen*.
2. Wählen Sie im Dateiauswahldialog, der sich öffnet, die gewünschte Datei aus und bestätigen Sie. Die Datei steht nun für den Sitzungspartner zum Download bereit.

Wenn ein Sitzungspartner eine neue Datei in die Schublade hochgeladen hat, blinkt die Schublade auf der Gegenseite und informiert so den anderen über den Upload.

Datei herunterladen



1. Markieren Sie die gewünschte Datei und klicken Sie in der Schublade *Dateitransfer* auf den Button *Herunterladen*.
2. Wählen Sie im *Datei speichern*-Dialog den lokalen Speicherort für die Datei aus.




Dateien hoch- und herunterladen können Sie auch per Drag & Drop: Einfach eine Datei von Ihrem Rechner in die Schublade oder aus der Schublade heraus z.B. auf Ihren Desktop ziehen. Immer wenn das Plus-Symbol erscheint, können Sie die Datei fallenlassen.
Auf diese Weise können Sie auch komplette Ordner in der Dateitransfer-Schublade zum Download zur Verfügung stellen.

Datei löschen

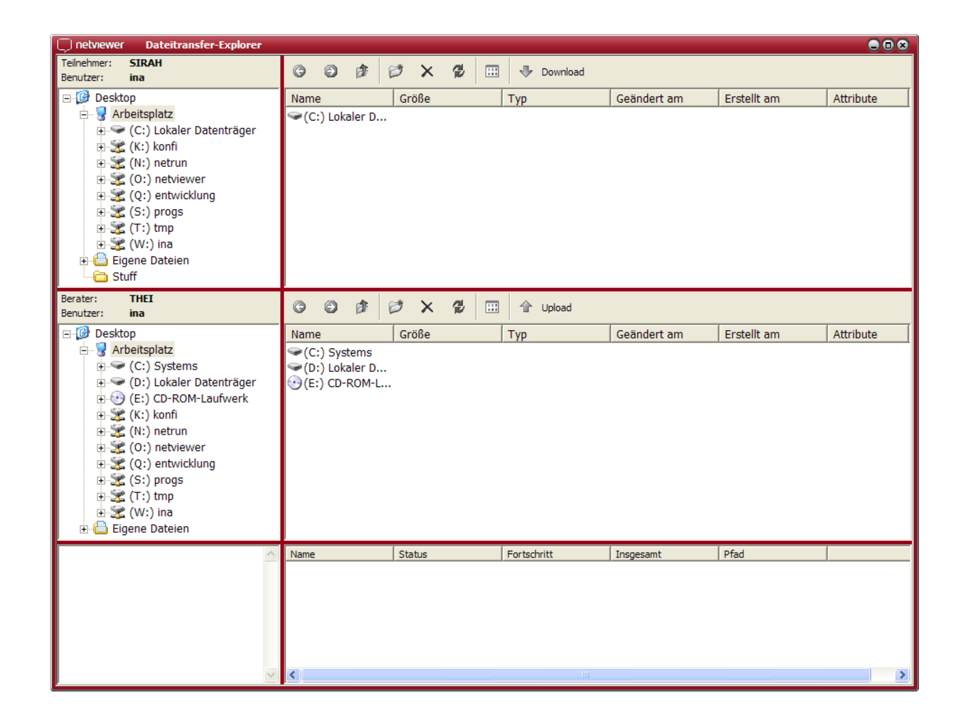
Als Berater können Sie jede beliebige Datei aus der Schublade *Dateitransfer* löschen. Der Teilnehmer kann nur die Dateien löschen, die er selbst hochgeladen hat.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Datei und wählen Sie *Löschen* im Kontextmenü.

Der Dateitransfer-Explorer *

Der Dateitransfer-Explorer unterstützt Sie beim Austausch von Dateien zwischen Berater und Teilnehmer. Über die Windows Explorer-ähnliche Oberfläche können Sie beispielsweise komfortabel Dateien oder Ordner an den Sitzungspartner verteilen oder Programmverzeichnisse auf den neusten Stand bringen.

- Zum Öffnen des Dateitransfer-Explorers klicken Sie in der Schublade *Dateitransfer* auf das Icon unten links und wählen im Menü *Dateitransfer-Explorer*. Wenn der Sitzungspartner der Übertragung seiner Explorer-Daten zustimmt, öffnet sich der Dateitransfer-Explorer.

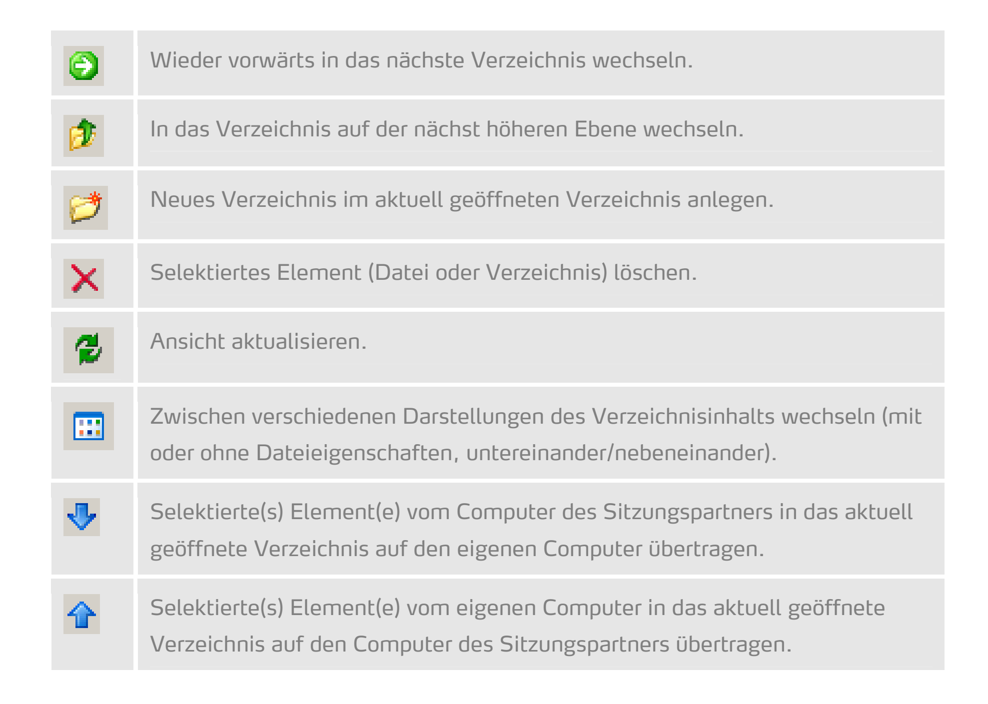


Das Fenster ist in drei Bereiche aufgeteilt:

- Der obere Bereich zeigt den Datei-Explorer des Computers des Sitzungspartners.
- Der mittlere Bereich zeigt den Datei-Explorer des eigenen Computers.
- Der untere Bereich zeigt Protokoll- und Statusinformationen.

Der Datei-Explorer bietet die Basisfunktionen, die Sie vom Windows Explorer kennen.

 Zurück in das zuvor geöffnete Verzeichnis wechseln.



	Wieder vorwärts in das nächste Verzeichnis wechseln.
	In das Verzeichnis auf der nächst höheren Ebene wechseln.
	Neues Verzeichnis im aktuell geöffneten Verzeichnis anlegen.
	Selektiertes Element (Datei oder Verzeichnis) löschen.
	Ansicht aktualisieren.
	Zwischen verschiedenen Darstellungen des Verzeichnisinhalts wechseln (mit oder ohne Dateieigenschaften, untereinander/nebeneinander).
	Selektierte(s) Element(e) vom Computer des Sitzungspartners in das aktuell geöffnete Verzeichnis auf den eigenen Computer übertragen.
	Selektierte(s) Element(e) vom eigenen Computer in das aktuell geöffnete Verzeichnis auf den Computer des Sitzungspartners übertragen.

Dateien zum Sitzungspartner übertragen

1. Öffnen Sie im oberen Bereich des Dateitransfer-Explorers das Zielverzeichnis auf dem Computer des Sitzungspartners.
2. Öffnen Sie im mittleren Bereich das Verzeichnis auf Ihrem Computer, in dem die zu übertragenden Dateien abgelegt sind.
3. Markieren Sie die Dateien.
4. Klicken Sie auf *Upload*.

Dateien vom Sitzungspartner auf den eigenen Computer übertragen

1. Öffnen Sie im mittleren Bereich des Dateitransfer-Explorers das Zielverzeichnis auf Ihrem Computer.
2. Öffnen Sie im oberen Bereich das Verzeichnis auf dem Computer des Sitzungspartners, in dem die zu übertragenden Dateien abgelegt sind.
3. Markieren Sie die Dateien.
4. Klicken Sie auf *Download*.

Sprachübertragung per Voice over IP *

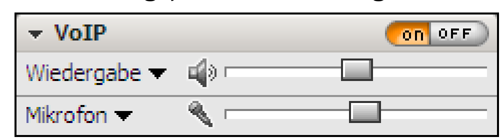
Netviewer bietet eine integrierte VoIP-Funktion (Voice over IP), die Ihnen das Telefonieren über das Internet möglich macht.
Ihre Vorteile, wenn Sie die VoIP-Funktion statt des normalen Telefons nutzen:

- Sie sparen Telefonkosten.

- Sie können bequem per Headset telefonieren.
- Sie benötigen keine spezielle Software.
- Die einzige Voraussetzung: Beide Sitzungspartner verfügen über ein Headset.

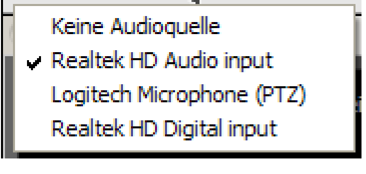
VoIP aktivieren

1. Klicken Sie in der Schublade *VoIP* auf *on*, um Ihr Mikrofonsignal zum Sitzungspartner zu übertragen.



2. Regeln Sie die Aufnahme- und Wiedergabelautstärke über die beiden Schieberegler *Wiedergabe* und *Mikrofon* (Aufnahme).

Aufnahmegerät auswählen



1. Klicken Sie auf den kleinen Pfeil bei *Mikrofon*.
2. Wählen Sie das Aufnahmegerät aus, dessen Signal zum Sitzungspartner übertragen werden soll.

Wenn Sie Ihre Sitzungen mit der Einladungsfunktion im Sitzungsplaner organisieren und die VoIP-Funktion nutzen, wird der Telefonanruf vor der Sitzung überflüssig. Zum vereinbarten Zeitpunkt treffen sich beide Sitzungspartner direkt in der Sitzung und kommunizieren per integrierter VoIP-Funktion miteinander.

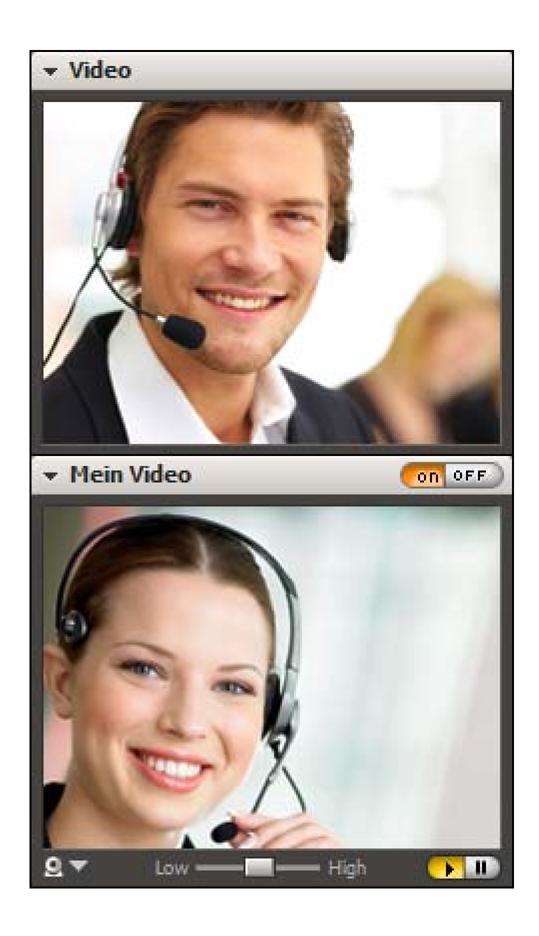
Videoübertragung *

Die Video-Funktion, bei der Netviewer das Webcam-Bild an den Sitzungspartner überträgt, macht die Online-Zusammenarbeit noch persönlicher. In den Schubladen *Video* und *Mein Video* können Sie das Videobild Ihres Sitzungspartners sehen und Ihr eigenes Videobild an den anderen übertragen.



Voraussetzung für die Videoübertragung ist eine korrekt installierte und angeschlossene Webcam.
Selbstverständlich erfolgt die Übertragung Ihres Videobildes nur mit Ihrer Zustimmung. Eine Fremdüberwachung ist keinesfalls möglich.
Die Videoübertragung kann sowohl in eine Richtung als auch parallel in beide Richtungen erfolgen:

- Beide Sitzungspartner verfügen über eine Webcam und sehen sich gegenseitig in der Video-Schublade, z.B. um eine Besprechung durchzuführen.
- Nur der Berater verfügt über eine Webcam, z.B. um eine persönlichere Atmosphäre in einer Vertriebspräsentation herzustellen.



Als Videoquelle können Sie zwischen keiner, einer Bilddatei, einer Videodatei und einer Webcam wählen.
Es wird immer die zuletzt verwendete Quelle genutzt.

Das eigene Videobild übertragen

1. Öffnen Sie hierzu die Schublade *Mein Video* und prüfen Sie, ob die gewünschte Videoquelle gewählt ist. Die Videoübertragung an den Sitzungspartner ist am Anfang der Sitzung immer deaktiviert.
2. Klicken Sie auf *on*.
3. Prüfen Sie das übertragene Videobild und richten Sie die Webcam gegebenenfalls korrekt aus.



Wenn Sie die Übertragung unterbrechen und ein Standbild übertragen möchten:

- Klicken Sie in der Schublade *Mein Video* auf den Pause-Button. Um die Übertragung wieder zu aktivieren, klicken Sie auf den Aktivieren-Button.

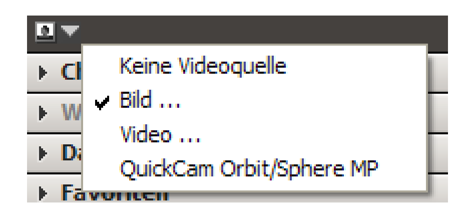


Statisches Bild übertragen

Statt das Videobild von einer Webcam zu übertragen, können Sie auch ein Bild (in den Dateiformaten .bmp oder .jpg) oder ein Video (in den Dateiformaten .avi oder .mpeg) in der Schublade *Mein Video* übertragen.



Sie können die Video-Funktion auch nutzen, um Ihrem Sitzungspartner Video-Dateien zu zeigen. Wählen Sie die Video-Datei (.avi oder .mpeg) über die Schublade *Mein Video* aus. Um das Video größer anzuschauen, kann die Schublade *Video* per Drag & Drop aus dem Control Panel herausgezogen und vergrößert werden.



1. Klicken Sie links unten in der Schublade *Mein Video* auf das Pfeil-Symbol, um das Auswahlmenü zu öffnen.
2. Wählen Sie im Auswahlmenü *Bild...* oder *Video....* Der Dateiauswahldialog öffnet sich.
3. Wählen Sie eine Bilddatei (.bmp oder .jpg) oder eine Videodatei (.avi oder .mpeg) von Ihrem Rechner aus.

Das Videobild des Sitzungspartners empfangen

In der *Video*-Schublade sehen Sie das Videobild Ihres Sitzungspartners, falls dieser die Videofunktion aktiviert hat.

Whiteboard *

Die Funktion *Whiteboard* ermöglicht den Sitzungsteilnehmern, Zeichnungen und Markierungen auf dem übertragenen Bildschirm einzufügen, die bei allen sichtbar sind.
Der Sitzungspartner im Show-Modus kann das Whiteboard bei Bedarf aktivieren. Es stehen zwei Modi in der Schublade Whiteboard zur Auswahl:

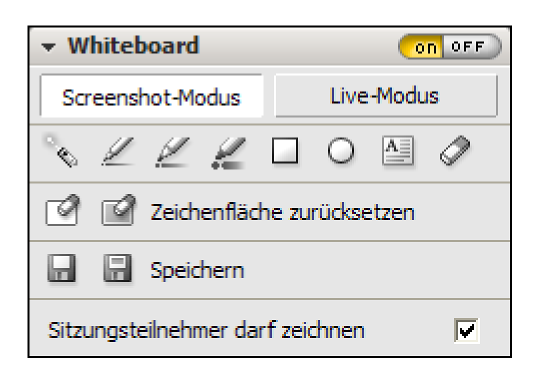
Screenshot-Modus	Der Bildschirm friert ein und beide Sitzungspartner können auf dem Screenshot des aktuellen Bildschirms zeichnen und markieren.
Live-Modus	Die Bildschirmübertragung läuft ohne Einschränkung weiter und der Bildschirm bleibt voll bedienbar. Der Sitzungspartner im Watch-Modus kann auf dem Bildschirm zeichnen. Der Sitzungspartner im Show-Modus kann die Zeichnungen lediglich löschen.



Zeichnungen und Markierungen im Live-Modus sind flüchtig. Wenn zum Beispiel ein neu geöffnetes Fenster eine Zeichnung überlagert, wird diese dadurch gelöscht.

Screenshot-Modus aktivieren

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Show-Modus befinden.
2. Wählen Sie in der Schublade Whiteboard den Modus *Screenshot-Modus*.
3. Aktivieren Sie das Whiteboard mit *on*.

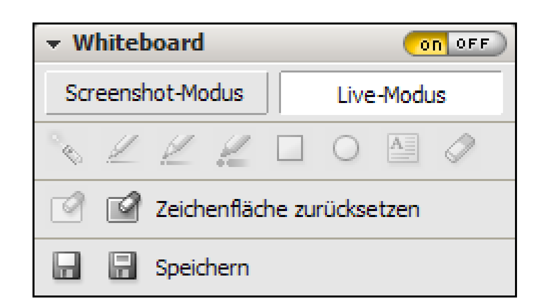


Beide Sitzungsteilnehmer können nun die Zeichenwerkzeuge nutzen. Wenn Sie verhindern möchten, dass der Sitzungspartner auf Ihrem Bildschirm zeichnen kann, entfernen Sie das Häkchen bei *Sitzungsteilnehmer darf zeichnen*.

- Zum Deaktivieren des Whiteboards klicken Sie auf *off*.

Live-Modus aktivieren

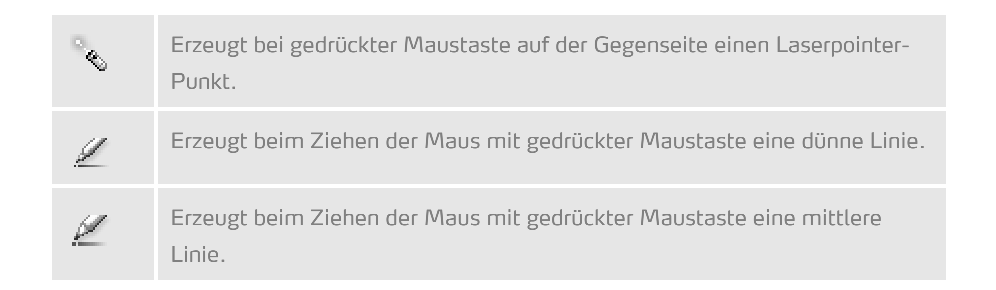
1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Show-Modus befinden.
2. Wählen Sie in der Schublade Whiteboard den Modus *Live-Modus*.
3. Aktivieren Sie das Whiteboard mit *on*.



Der Sitzungspartner im Watch-Modus kann nun die Zeichenwerkzeuge nutzen. Im Show-Modus können Sie die Zeichnungen mit dem Button *Zeichenfläche zurücksetzen* löschen.

- Zum Deaktivieren des Whiteboards klicken Sie auf *off*.

Zeichenwerkzeuge und Funktionen

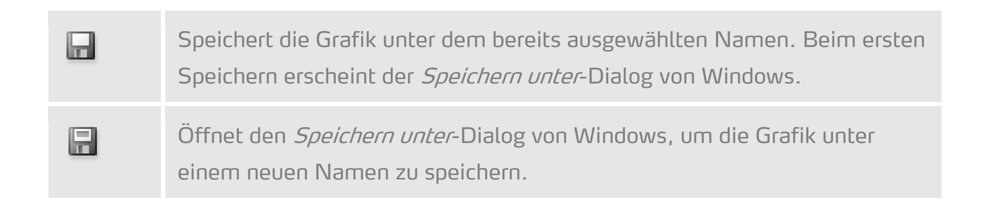


	Erzeugt bei gedrückter Maustaste auf der Gegenseite einen Laserpointer-Punkt.
	Erzeugt beim Ziehen der Maus mit gedrückter Maustaste eine dünne Linie.
	Erzeugt beim Ziehen der Maus mit gedrückter Maustaste eine mittlere Linie.

	Erzeugt beim Ziehen der Maus mit gedrückter Maustaste eine dicke Linie.
	Ermöglicht das Aufziehen eines Rechtecks bei gedrückt gehaltener Maustaste.
	Ermöglicht das Aufziehen eines Kreises/Ovals bei gedrückt gehaltener Maustaste.
	Erzeugt beim Ziehen der Maus mit gedrückter Maustaste ein Textfeld (nur im Show-Modus verfügbar).
	Entfernt Zeichnungen und Markierungen im Netviewer Fenster.
	Löscht die Zeichnungen und färbt den gesamten Bildschirm weiß ein (nur im Show-Modus verfügbar).
	Löscht ausschließlich die Zeichnungen (nur im Show-Modus verfügbar).

Speichern des Whiteboards

Beide Sitzungsteilnehmer können das Whiteboard jederzeit und in beiden Modi als Grafik speichern. Zur Auswahl stehen die Dateitypen Bitmap (.bmp) und JPEG (.jpg).

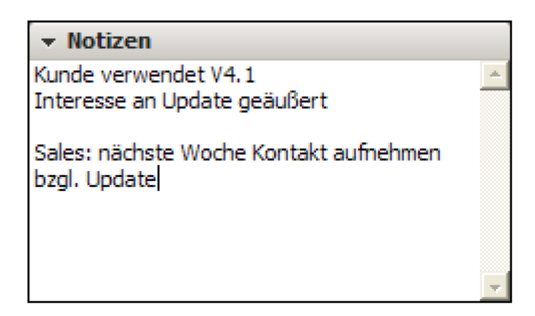


	Speichert die Grafik unter dem bereits ausgewählten Namen. Beim ersten Speichern erscheint der *Speichern unter*-Dialog von Windows.
	Öffnet den *Speichern unter*-Dialog von Windows, um die Grafik unter einem neuen Namen zu speichern.

Notizen *

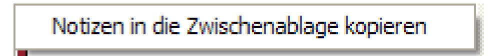
In der Schublade *Notizen* können Sie sich während der Sitzung Notizen machen, um diese beispielsweise in anderen Anwendungen weiter zu verwenden.

- Während einer Support-Sitzung Informationen zum Kunden, die sich aus dem Gespräch ergeben, sammeln.
- Während einer Besprechung To Do’s für das weitere Vorgehen notieren.



Notizen in die Windows-Zwischenablage kopieren

1. Öffnen Sie mit einem Rechtsklick in die Schublade das Kontextmenü.
2. Wählen Sie *Notizen in die Zwischenablage kopieren*. Anschließend lässt sich der Text über den Einfügen-Befehl oder [Strg] + [V] (abhängig von der Anwendung) in anderen Anwendungen einfügen.





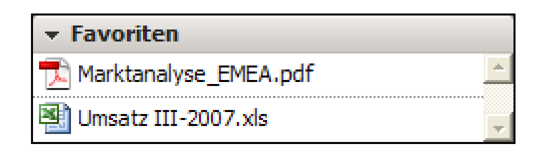
Alternativ können Sie den Text in der Schublade auch markieren und per [Strg] + [C] in die Zwischenablage kopieren.
Befinden sich beim Beenden der Sitzung noch Notizen in der Schublade, die Sie nicht in die Zwischenablage übernommen haben, erscheint eine Nachfrage.



Notizen sind eine lokale Funktion und nicht für den Sitzungspartner zugänglich.

Favoriten *

Um während einer Sitzung schnell auf benötigte Dokumente und Dateien zugreifen zu können, bietet Netviewer die Schublade *Favoriten*.
Hier lassen sich Verknüpfungen zu Dateien erstellen, um diese mit einem Doppelklick direkt aus Netviewer heraus in der mit dem Dateityp verknüpften Anwendung zu öffnen.





Netviewer speichert die Favoriten lokal. Daher sind die hier abgelegten Verknüpfungen auch nach einem Neustart von Netviewer (auf demselben Arbeitsplatz und auf Beraterseite mit demselben Benutzernamen) wieder verfügbar.

Neue Verknüpfung erstellen

- Ziehen Sie eine Datei z.B. aus Ihrem Dateiverwaltungssystem oder von Ihrem Desktop per Drag & Drop in die Schublade *Favoriten*. Netviewer erstellt automatisch eine Verknüpfung auf die Datei.

Verknüpfung löschen

- Zum Löschen der Verknüpfung markieren Sie sie und drücken [Entf]. Oder Sie wählen im Kontextmenü, das Sie mit einem Rechtsklick auf die Verknüpfung öffnen, den Eintrag *Löschen*.



Favoriten sind eine lokale Funktion und nicht für den Sitzungspartner zugänglich.



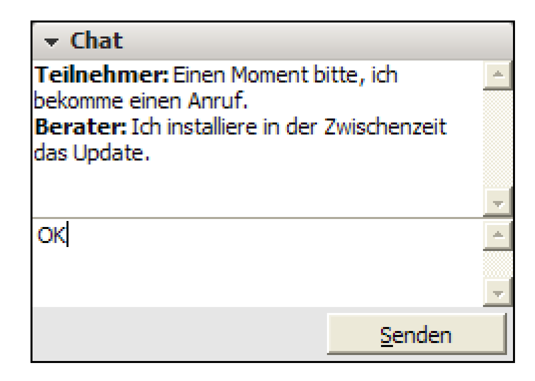
Dateien, die Sie in der Favoriten-Schublade als Verknüpfung abgelegt haben, können Sie per Drag & Drop in die Schubladen *Dateitransfer* (alle Dateiformate) und *Mein Video* (Dateiformate .avi und .mpeg) ziehen.

Chat *

Die Chat-Funktion bietet eine weitere Kommunikationsmöglichkeit für die Sitzungspartner: Hier können Sie schriftliche Nachrichten untereinander austauschen. Der Chatverlauf ist stets sichtbar und nachvollziehbar.

Chat-Nachricht an den Sitzungspartner schreiben

1. Geben Sie Ihre Textnachricht in das untere Feld in der Schublade *Chat* ein.
2. Zum Absenden der Nachricht klicken Sie auf *Senden* oder drücken Sie *Enter* auf Ihrer Tastatur. Die Nachricht erscheint oben im Chatverlauf.





Wenn Sie beim Verfassen Ihrer Chatnachricht einen Zeilenumbruch erzeugen möchten, drücken Sie [Alt] + [Enter].

Chatverlauf in die Windows-Zwischenablage kopieren

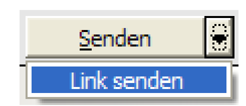
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Chatverlauf und wählen Sie im Kontextmenü *Chatverlauf in die Zwischenablage kopieren*.

Chatverlauf in die Zwischenablage kopieren

Link senden im Chat (nur auf Beraterseite)

Die Chat-Schublade bietet Ihnen die Möglichkeit, dem Teilnehmer einen Link zu senden. Sie können den Teilnehmer so direkt auf eine Webseite, eine FTP-Seite oder einen Netzwerkpfad, auf den er Zugriff hat, leiten.

1. Geben Sie den Link (z.B. www.netviewer.com) im Texteingabefeld der Schublade *Chat* ein.
2. Klicken Sie auf den kleinen Pfeil neben dem *Senden*-Button und wählen Sie *Link senden*.



Beim Teilnehmer erscheint nun ein Abfragedialog. Er kann den übermittelten Link direkt im Browser öffnen oder den Vorgang abbrechen.



Sie können auch mehrere Links auf einmal oder einen Nachrichtentext mit einem Link senden, z.B. „Weitere Informationen finden Sie auf www.netviewer.com oder www.google.de".

Sitzung beenden

Beide Sitzungspartner – Berater und Teilnehmer – können jederzeit die Netviewer-Sitzung beenden.

Im Show-Modus:

- Klicken Sie auf das Schließen-Kreuz im Mini-Panel.



Im Watch-Modus:

- Klicken Sie auf das Schließen-Kreuz im Netviewer-Fenster.
- Oder Sie schließen die Netviewer-Task in der Windows Taskleiste.

Beide Sitzungspartner können die Sitzung auch mit einem Mausklick auf *Beenden* im Kontextmenü des Netviewer Icons im Windows System Tray schließen.

Bei beiden Sitzungspartnern erscheint der Ende-Dialog.





Auf der Teilnehmerseite hinterlässt Netviewer nach dem Ende der Sitzung keine Dateien oder Veränderungen am System. Bei spezieller Konfiguration kann das Teilnehmerprogramm jedoch Log- oder Aufzeichnungsdateien erzeugen.

Auf Beraterseite erzeugt Netviewer standardmäßig eine Logdatei mit den Daten der vergangenen Sitzung. Mehr dazu lesen Sie im Abschnitt „Protokollierung" auf Seite 70. Ist die Aufzeichnungsfunktion aktiviert, erzeugt das Beraterprogramm eine Aufzeichnungsdatei im Dateiformat .nvl. Mehr dazu lesen Sie im Abschnitt „Aufzeichnungsfunktion *" auf Seite 71.
Weiterhin legt Netviewer verschiedene Informationen in verschlüsselter Form in der Windows Registry ab. Dazu gehören beispielsweise vom Berater gespeicherte Logindaten, zuletzt verwendete Audio- und Videogeräte, Fensterpositionen u.a.

Netviewer neu starten nach Sitzungsende

Wenn Sie viele Netviewer-Sitzungen durchführen, hilft Ihnen die Neustart-Funktion im Endedialog. Sie startet direkt nach dem Ende einer Sitzung das

Netviewer Beraterprogramm erneut. Die Sitzung wird automatisch mit dem zuvor verwendeten Profil gestartet.

- Klicken Sie im Endedialog auf *Neustart*. Nach dem Start von Netviewer erscheint direkt das Mini-Panel mit der Sitzungsnummer.

Funktionen für den Administrator

Die Netviewer-Benutzerverwaltung *

Netviewer bietet mit dem Modul Benutzermanager eine echte Benutzerverwaltung zur Authentifizierung und Autorisierung von Benutzern. Die Benutzerverwaltung eröffnet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Zugriffsbeschränkung auf Netviewer durch das Login mit Benutzernamen und Passwort zum Nachweis der Identität.
- Differenzierte Zuordnung von Berechtigungen in Netviewer zu Benutzern.

Das Benutzerkonzept wird produktübergreifend angewandt. Wenn Sie beispielsweise Netviewer one2one und Netviewer one2meet in Ihrer Organisation nutzen, können Sie die Benutzerverwaltung zentral aufbauen und pflegen.
Der Benutzermanager und damit die Netviewer-Benutzerverwaltung stehen Ihnen nur in Kombination mit der Authentifizierungsmethode Benutzername und Passwort zur Verfügung.

Wenn Sie sich für die Netviewer-Benutzerverwaltung interessieren, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei Netviewer.

Varianten der Benutzerverwaltung

Netviewer unterstützt zwei verschiedene Varianten der Benutzerverwaltung.

Typ	Eigenschaften	Wann ist die Nutzung sinnvoll und möglich?
Netviewer-eigene Benutzerverwaltung	Das Anlegen und Verwalten der Benutzer erfolgt direkt in Netviewer. Der Benutzer authentifiziert sich beim Starten von Netviewer durch die Eingabe von Benutzername und Passwort.	Sinnvoll, wenn ein einfaches aber wirkungsvolles Rechtekonzept für alle Netviewer-Benutzer benötigt wird. Außerdem Voraussetzung für die Nutzung des CSV-Abrechnungsmoduls.
Active Directory-Benutzerverwaltung	Verfügbare AD-Benutzergruppen können aus einem angebundenen System importiert werden. Das Verwalten der Benutzergruppen erfolgt in Netviewer. Beim Starten von Netviewer ist keine Authentifizierung notwendig, da diese bereits per Single Sign-On (SSO) bei der Anmeldung im Betriebssystem erfolgt ist.	Nur möglich bei Betrieb eines eigenen Enterprise Servers. Sinnvoll bei einer großen Anzahl an Benutzergruppen und einem bestehenden und ausgereiften Benutzerkonzept.

Benutzer, Rollen und Profile

Die Netviewer Benutzerverwaltung basiert auf den Konzepten Benutzer, Rolle und Profil.

Was ist ein Benutzer?

Ein Benutzer ist ein Anwender (oder eine Gruppe von Anwendern), dem ein Benutzername und ein Passwort zur Anmeldung in Netviewer zugeordnet sind. Er verfügt außerdem über bestimmte Berechtigungen in den verschiedenen Netviewer-Programmen.
Der Benutzer kann von mehreren Anwendern – auch gleichzeitig – verwendet werden. Daher können Sie mehrere Anwender mit gleichen Anforderungen an Netviewer zu Benutzern zusammenfassen.

Beispiel: Legen Sie einen Benutzer „Support" an, der Netviewer one2one starten darf und Zugriff auf den Sitzungsplaner erhält. Diesen Benutzer kann Ihr gesamtes Support-Team verwenden.

Was ist eine Rolle?

Eine Rolle entspricht einer Berechtigung in Netviewer. Im Benutzermanager ordnen Sie einem Benutzer Rollen und damit Rechte zu, z.B. den Zugriff auf den Benutzermanager. Ein Benutzer kann dabei mehrere Rollen haben und eine Rolle kann verschiedenen Benutzern zugeordnet sein.
In vielen Fällen ist die Kombination von Rollen sinnvoll, z.B. ein Berater, der berechtigt ist, Sitzungen zu starten und den Sitzungsplaner zu verwenden.

Was ist ein Profil?

Ein Profil beinhaltet eine individuelle Konfiguration verschiedener Sitzungseinstellungen. Profile verwalten Sie im Profilmanager. Sie betreffen insofern die Benutzerverwaltung, als dass Sie im Profilmanager Profile für Benutzer freigeben.
Da Profile sich nur auf Sitzungseinstellungen auswirken, sind sie ausschließlich relevant für Benutzer, welche die Berechtigung zum Starten einer Netviewer-Sitzung haben.

Der Benutzermanager

Der Benutzermanager bietet Ihnen folgende Funktionen:

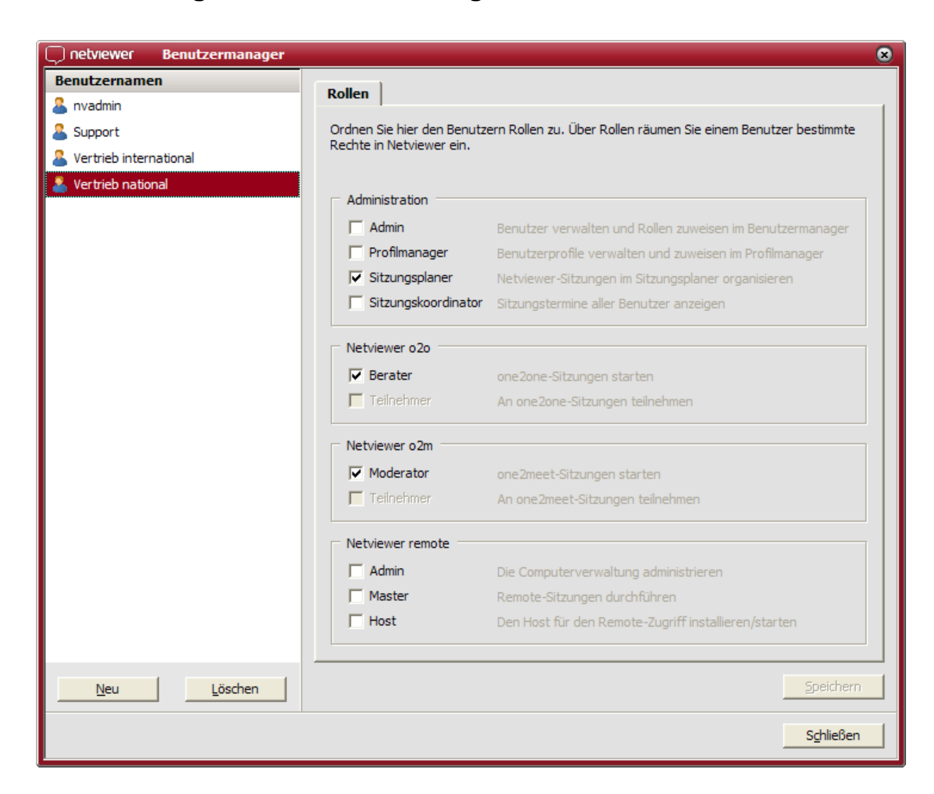
- Sie können Benutzer mit verschiedenen Berechtigungen ausstatten und so deren Zugriff auf Netviewer kontrollieren.
- Sie können jederzeit selbst Benutzer anlegen, bearbeiten und löschen.
- Sie können – falls gewünscht – das Benutzergruppenkonzept aus einem Active Directory übernehmen und so von Ihrer bestehenden Infrastruktur und Single Sign On (SSO) profitieren (AD-Anbindung nur bei eigenem Netviewer Enterprise Server).

Benutzermanager öffnen

- Klicken Sie im Startdialog auf *Benutzermanager*.

Oberfläche des Benutzermanagers

Im linken Bereich des Benutzermanagers sehen Sie die Benutzer (oder Benutzergruppen), die bereits angelegt sind. Im rechten Bereich können Sie dem links ausgewählten Benutzer die gewünschten Rollen zuordnen.



Rolle	Berechtigung
Administration	
Admin	Der Benutzer erhält Zugriff auf den Benutzermanager, in welchem er Benutzer anlegen, bearbeiten, löschen und Rollen zuweisen kann
Profilmanager	Der Benutzer erhält Zugriff auf den Profilmanager, in welchem er Profile anlegen, bearbeiten und löschen sowie diese Benutzern zuweisen kann.
Sitzungsplaner	Der Benutzer erhält Zugriff auf den Sitzungsplaner, in welchem er Sitzungen mit Datum und Uhrzeit, verwendetem Profil etc. planen kann und per E-Mail den oder die Teilnehmer einladen kann.
Sitzungskoordinator	Der Benutzer erhält Zugriff auf die Sitzungstermine aller Benutzer.
Netviewer one2one	
Berater	Der Benutzer ist berechtigt, mit dem Netviewer one2one Beraterprogramm eine Sitzung zu starten.

Teilnehmer	Der Benutzer ist berechtigt, mit dem Netviewer one2one Teilnehmerprogramm an einer Sitzung teilzunehmen. Standardmäßig ist die Rolle für jeden Benutzer aktiviert und ausgegraut, da das Teilnehmerprogramm keine Authentifizierung erfordert.
Netviewer one2meet	
Moderator	Der Benutzer ist berechtigt, mit dem Netviewer one2meet Moderatorprogramm eine Sitzung zu starten.
Teilnehmer	Der Benutzer ist berechtigt, mit dem Netviewer one2meet Teilnehmerprogramm an einer Sitzung teilzunehmen. Standardmäßig ist die Rolle für jeden Benutzer aktiviert und ausgegraut, da das Teilnehmerprogramm keine Authentifizierung erfordert.
Netviewer remote	
Admin	Der Benutzer erhält Schreibzugriff auf die Computerverwaltung und kann Host-Rechner anlegen, bearbeiten und löschen.
Master	Der Benutzer ist berechtigt, eine remote-Sitzung auf einem anderen Rechner (Host) durchzuführen.
Host	Der Benutzer ist berechtigt, das remote Host-Programm zu installieren und zu starten.

Netviewer-eigene Benutzerverwaltung aufsetzen

Neuen Benutzer anlegen

1. Klicken Sie im Benutzermanager auf *Neu*.
2. Definieren Sie im Dialog *Neuer Benutzer* die Login-Daten für den neuen Benutzer, also *Benutzername* und *Passwort* für das Login.



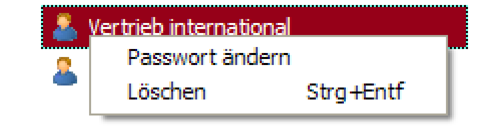


3. Klicken Sie zur Bestätigung auf *OK*. Der Benutzer erscheint nun links in der Benutzerliste.
4. Wählen Sie nun rechts aus, welche Rollen der Benutzer innehaben soll.
5. Klicken Sie auf *Speichern*, um die Rollenzuordnung zu dem neuen Benutzer zu speichern.

Benutzer bearbeiten

1. Zum Bearbeiten der Rollenzuordnung markieren Sie den Benutzer, den Sie bearbeiten möchten, und ändern Sie die Rollenzuordnung.
2. Klicken Sie auf Speichern.

Passwort eines Benutzers ändern



1. Zum Ändern des Passworts eines Benutzers klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Benutzer und wählen im Kontextmenü *Passwort ändern*.
2. Im Dialog *Passwort ändern* geben Sie das alte und das neue Passwort ein.



Benutzer löschen

1. Markieren Sie den Benutzer in der Benutzerliste.
2. Klicken Sie auf *Löschen* und bestätigen Sie die nachfolgende Abfrage.



Bei der Auslieferung von Netviewer ist der erste Benutzer bereits angelegt. Der Benutzer verfügt über die Admin-Rolle und hat so Zugriff auf den Benutzermanager, um weitere Benutzer anzulegen.
Beim Löschen von Benutzern ist zu beachten, dass der letzte Benutzer im Benutzermanager, der über die Rolle Admin verfügt, nicht löschbar ist.

Benutzerverwaltung aus einem Active Directory importieren

Die Übernahme von Benutzergruppen aus einem Active Directory (AD) und die Nutzung von Single Sign-On ist nur dann möglich, wenn Sie Netviewer in Kombination mit dem Enterprise Server betreiben.

Neue Benutzergruppe importieren

1. Klicken Sie im Benutzermanager auf *Neu*.
2. Wählen Sie im darauf folgenden Dialog aus dem Auswahlmenü *Verfügbare Active Directory Gruppen* die gewünschte Benutzergruppe aus.
3. Klicken Sie zur Bestätigung auf *OK*. Die Benutzergruppe erscheint nun links in der Liste der Benutzergruppen.
4. Wählen Sie nun rechts aus, welche Rollen die Benutzergruppe innehaben soll.
5. Klicken Sie auf *Speichern*, um die Rollenzuordnung zu der neuen Benutzergruppe zu speichern.

Benutzergruppe bearbeiten

1. Zum Bearbeiten der Rollenzuordnung markieren Sie die Benutzergruppe, die Sie bearbeiten möchten, und ändern Sie die Rollenzuordnung.
2. Klicken Sie auf Speichern.

Benutzergruppe entfernen

1. Markieren Sie die Benutzergruppe in der Liste.
2. Klicken Sie auf *Entfernen* und bestätigen Sie die nachfolgende Abfrage.

Die AD-Anbindung basiert auf dem Import von Benutzergruppen aus dem Active Directory. Benutzergruppen, die Sie nicht importieren, haben keinerlei Rechte in Netviewer.



Profilmanager

Der Profilmanager ist ein separates Modul zum Anpassen und Individualisieren der Sitzungseinstellungen, z.B. Blickrichtung, sichtbare Schubladen. Steht einem Berater ein individuelles Profil zur Verfügung, z.B. zu Supportzwecken, erhält er im Startdialog den Button *Sitzung starten mit Profil Support*.



Welche Vorteile bringt das Arbeiten mit Profilen?

- Netviewer auf verschiedene, immer wiederkehrende Sitzungsszenarien anpassen
- Netviewer für einzelne Anwender mit besonderen Bedürfnissen anpassen

- Den Aufwand während der Sitzung verringern (z.B. durch Blickrichtungswechsel, Anpassung der Applikationsauswahl)

Beispiele für Profile:

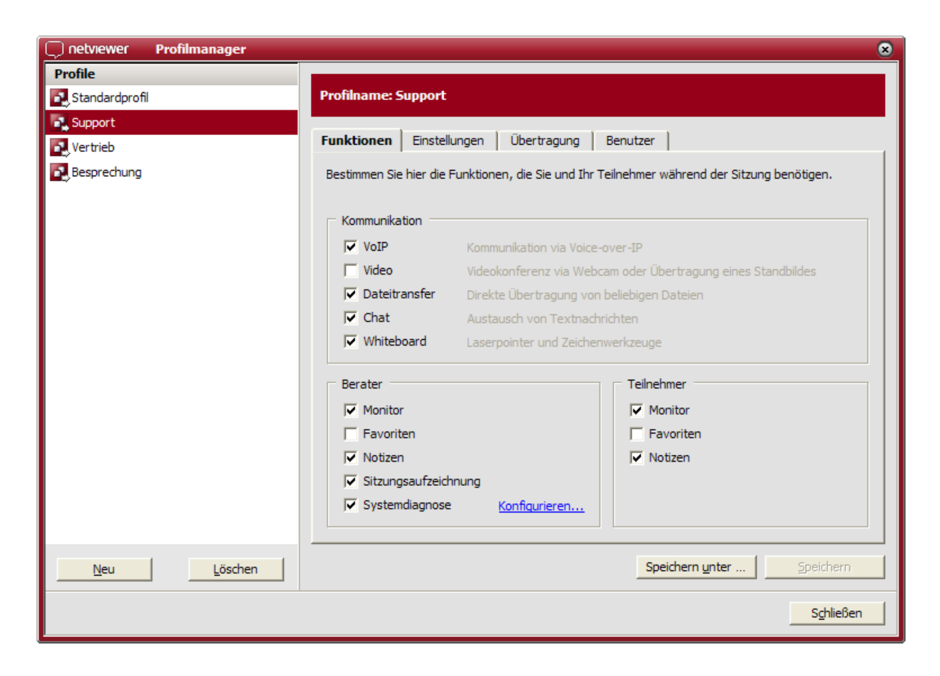
- Mit einem Profil „Support" schaut der Berater beim Sitzungsstart auf den Teilnehmerbildschirm.
- Beim Profil „Präsentation" dagegen zeigt immer der Berater zuerst seinen Bildschirm.

Profilmanager öffnen

- Klicken Sie im Startdialog auf *Profilmanager*.

Oberfläche des Profilmanagers

Links im Profilmanager sehen Sie die Liste der vorhandenen Profile. An oberster Stelle steht das Standardprofil, das zum Einsatz kommt, wenn Sie eine Sitzung ohne individuelles Profil starten. Das Standardprofil ist nicht änderbar und entspricht Ihren Vertragseinstellungen. Darunter finden Sie die selbst definierten Profile.
Im rechten Bereich des Profilmanagers nehmen Sie die Einstellungen für das links ausgewählte Profil vor. Mehr zu den Einstellungen lesen Sie auf den folgenden Seiten.

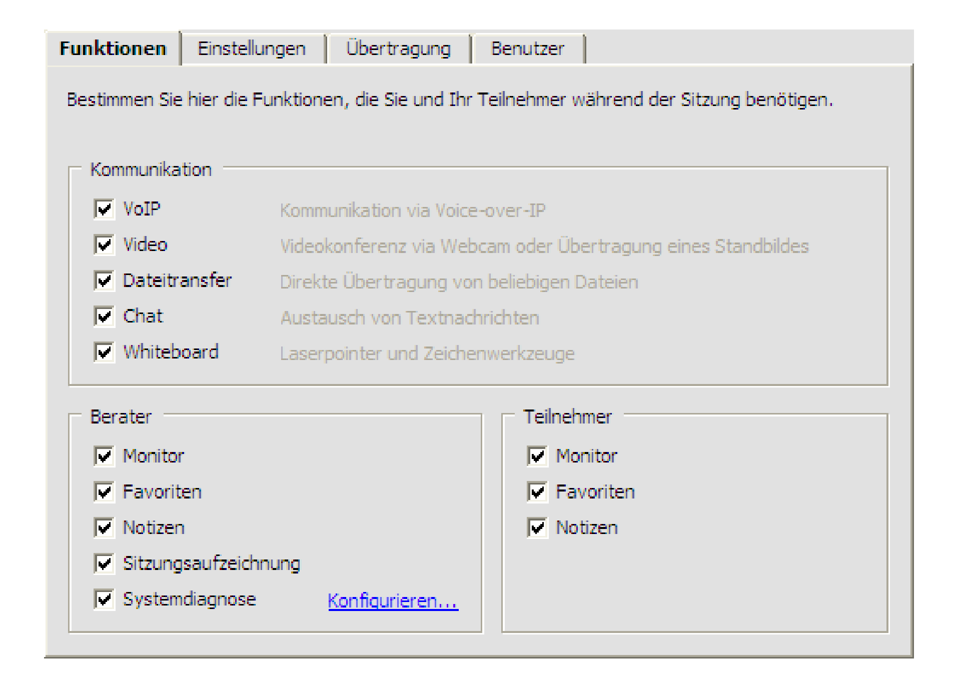


Register Funktionen

In manchen Szenarien kann es sinnvoll sein, Schubladen aus dem Netviewer Control Panel auszublenden – sei es, um die Oberfläche möglichst übersichtlich zu halten oder möglichst wenig Ablenkung zu bieten.
Einige Schubladen dienen der Kommunikation zwischen den Sitzungspartnern und werden daher immer gekoppelt ein- oder ausgeblendet, z.B. Chat.

Andere Schubladen haben nur eine Funktion für den lokalen Anwender, z.B. Favoriten. Sie lassen sich unabhängig voneinander auf Seiten des Beraters und des Teilnehmers deaktivieren.

Wenn die Konfiguration Ihres Netviewer Programms die Aufzeichnungsfunktion enthält, können Sie hier die Sitzungsaufzeichnung über das Profil aktivieren und deaktivieren. Dies ist separat für Berater und Teilnehmer möglich.
Ist das Häkchen gesetzt, zeichnet Netviewer jede Sitzung mit diesem Profil auf.



Register Einstellungen

Das Register erlaubt die Änderungen einiger zentraler Einstellungen, die üblicherweise fest in der Konfiguration Ihrer Netviewer-Programme fixiert sind.

Die *Blickrichtung bei Sitzungsstart* gibt vor, wer zu Beginn einer Sitzung seinen Bildschirm zeigt. Standardmäßig ist dies der Berater.

Wenn Sie hier *Berater sieht Teilnehmer* wählen, erscheint beim Teilnehmer direkt nach dem Sitzungsaufbau ein Abfragedialog, in welchem er der Übertragung seines Bildschirms zunächst zustimmen muss.

Die Option *Fernsteuerung immer aktivieren* bewirkt, dass die Fernsteuerung für den Teilnehmer standardmäßig aktiviert ist und er sofort Ihren Computer fernsteuern kann, wenn Sie als Berater Ihren Bildschirm zeigen.
Mit den Buttons *on* und *off* im Mini Panel können Sie die Fernsteuerung jedoch jederzeit wieder entziehen.

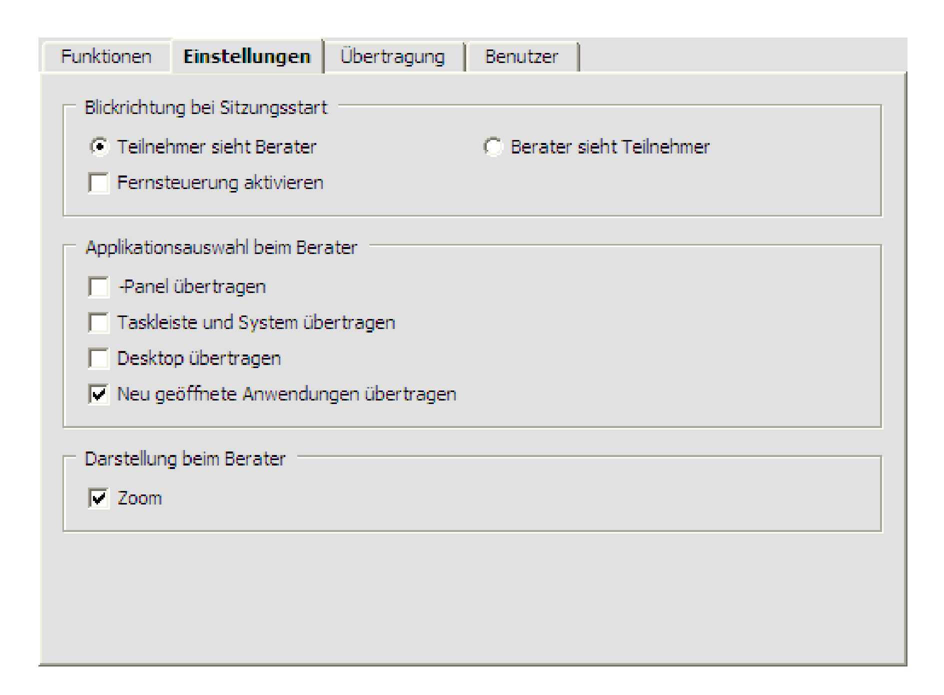
Im Bereich *Applikationsauswahl beim Berater* können Sie die Grundeinstellungen für die Sitzung auf der Beraterseite festlegen. Die Applikationsauswahl gibt die für den Teilnehmer sichtbaren Applikationen

und Bildschirmelemente vor. Die Einstellungen aus dem Profil werden beim Starten einer Sitzung in die Schublade *Applikationsauswahl* übernommen.
Weitere Informationen zur Applikationsauswahl erhalten Sie im Abschnitt „Die Applikationsauswahl“ ab Seite 35.

Die Funktionen *Zoom*, *Autoscroll* und *Festes Seitenverhältnis* beeinflussen die Darstellung des übertragenen Bildschirms im Netviewer-Fenster, wenn Sie sich im Watch-Modus befinden.
Mehr dazu lesen Sie im Abschnitt „Darstellung im Netviewer-Fenster“ ab Seite 44.

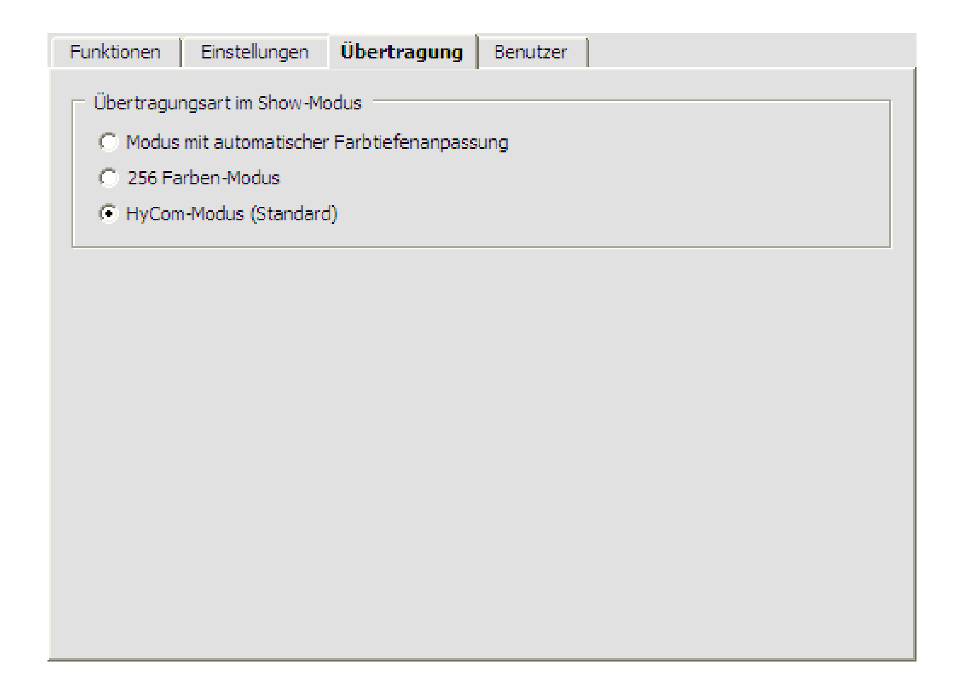


Die Einstellungen auf der Teilnehmerseite kann der Berater weder über den Profilmanager noch anderweitig zur Laufzeit des Programms konfigurieren.



Register Übertragung

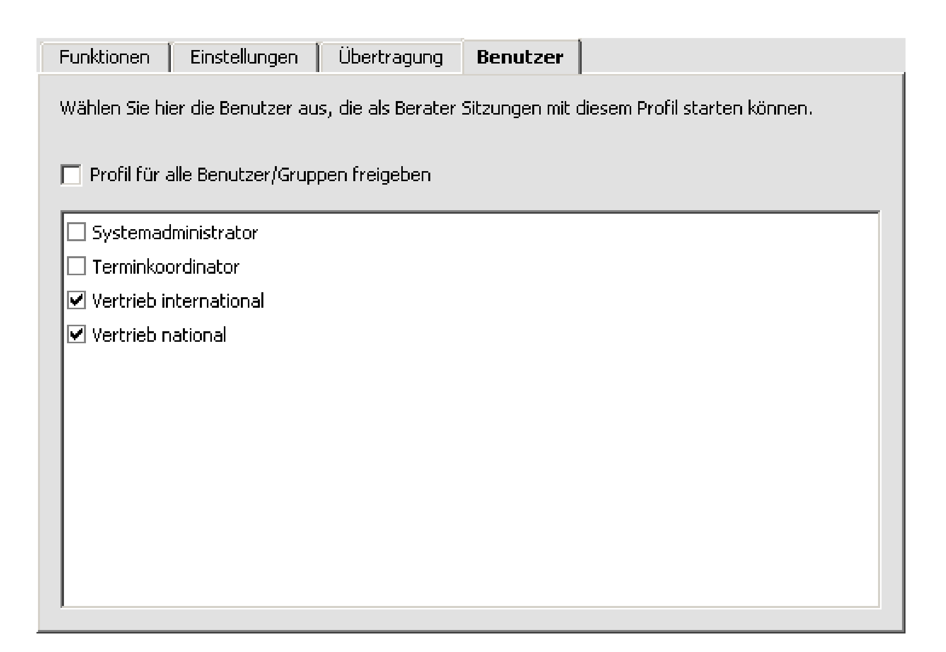
Die *Übertragungsart im Show-Modus* definiert, in welcher Farbtiefe Sie Ihren Bildschirm an den Teilnehmer übertragen.
Weitere Informationen zu den Übertragungsmodi erhalten Sie im Abschnitt „Übertragungsmodus“ ab Seite 37.



Register Benutzer

Im Register *Benutzer* definieren Sie, welche Benutzer das Profil verwenden dürfen. Ein neu angelegtes Profil ist standardmäßig für alle Benutzer freigegeben.

1. Markieren Sie links das gewünschte Profil.
2. Wählen Sie rechts aus, welche Benutzer das Profil verwenden dürfen. Wenn Sie *Profil für alle Benutzer freigeben* wählen, ist es allen Benutzern zugänglich.



Profile verwalten

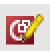
Neues Profil anlegen

1. Klicken Sie auf *Profilmanager* im Startdialog.
2. Klicken Sie auf *Neu*.
3. Geben Sie eine Bezeichnung für das neue Profil ein.
4. Bearbeiten Sie das Profil auf den Registern *Funktionen*, *Einstellungen*, *Übertragung* und *Benutzer*.
5. Klicken Sie auf *Speichern*.

Vorhandenes Profil bearbeiten

1. Markieren Sie das Profil, das Sie ändern möchten.
2. Bearbeiten Sie das Profil auf den Registern *Funktionen*, *Einstellungen*, *Übertragung* und *Benutzer*.
3. Klicken Sie auf *Speichern*, um es unter dem vorhanden Namen zu speichern, oder auf *Speichern unter*, um das geänderte Profil unter einem neuen Namen zu speichern.

Profil während der Sitzung ändern



1. Klicken Sie auf den Profilmanager-Button in der Schublade *Sitzung*. Der Profilmanager in einer leicht eingeschränkten Form wird geöffnet. Nun haben Sie zwei Möglichkeiten:



- Entweder Sie bearbeiten das Profil auf den Registern *Funktionen*, *Einstellungen*, *Übertragung* und *Benutzer*.
- Oder Sie öffnen das Menü *Profile* und wählen ein anderes Profil aus, welches Sie bearbeiten und für die laufende Sitzung verwenden können.

2. Klicken Sie auf *OK*.



Änderungen an einem Profil, die Sie während einer laufenden Sitzung vornehmen, sind nur für diese Sitzung gültig. Nach Ablauf der Sitzung ist das Profil unverändert.

- Wenn Sie das geänderte Profil unter einem neuen Namen speichern möchten, klicken Sie im Menü *Profile* auf *Als neues Profil speichern* und geben Sie im Dialog *Speichern unter ...* einen neuen Namen ein.

Protokollierung

TXT-Logdatei

Das Beraterprogramm erzeugt beim ersten Zustandekommen einer Sitzung eine .txt-Datei mit Log-Einträgen. Die Logdatei liegt im gleichen Verzeichnis wie das Beraterprogramm. Die Log-Einträge für neue Sitzungen werden jeweils ans Ende der Datei geschrieben.

Zusatzmodule

Aufzeichnungsfunktion *

Die Aufzeichnungsfunktion macht Netviewer-Sitzungen nachvollziehbar: Der gesamte Sitzungsablauf wird inklusive Videodaten und Sprachdaten (bei VoIP-Nutzung) als Sitzungsmitschnitt aufgezeichnet.

Netviewer unterstützt die Sitzungsaufzeichnung in den Dateiformaten .nvl und .asf. In welchem Dateiformat die Aufzeichnung erfolgt, ist abhängig von der Konfiguration Ihres Netviewer Programms.



Für die Aufzeichnung als .asf empfehlen wir die Nutzung eines Computers mit mindestens 256 MB RAM Arbeitsspeicher, mindestens 2 GHz Prozessorleistung und Windows XP oder Vista.

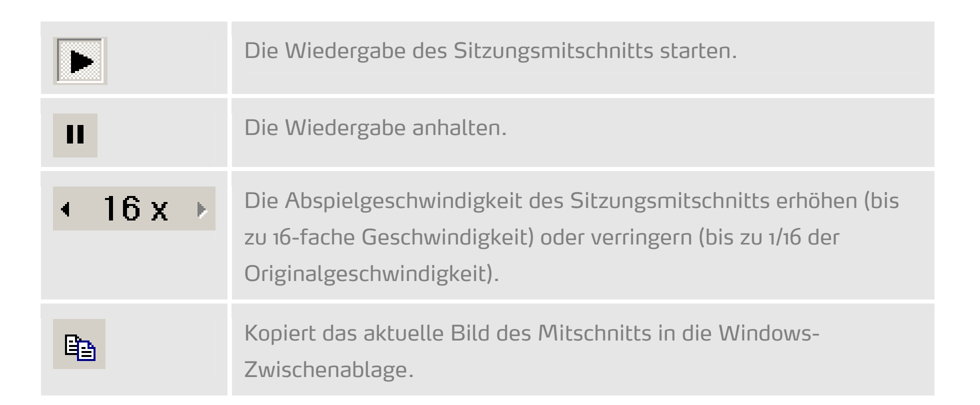
.nvl	Proprietäres Dateiformat von Netviewer. .nvl-Dateien sind nicht bearbeitbar oder veränderbar, weshalb sich die Aufzeichnung auch für Revisionszwecke eignet. Zum Abspielen von .nvl-Dateien verwenden Sie den Netviewer NetPlayer, der gängige Funktionalitäten eines Players bietet.
.asf	Von Microsoft entwickeltes, proprietäres Dateiformat für Audio- und Videodaten. Zum Abspielen von .asf-Dateien können Sie den Windows Media Player und verschiedene freie Player verwenden.

Ist die Aufzeichnungsfunktion aktiviert, erstellt Netviewer bei jeder Sitzung eine Aufzeichnungsdatei. Wo die Datei abgelegt wird und ob die Aufzeichnung optional oder obligatorisch ist, können Sie beim Bestellen der Funktion bei Netviewer angeben.

Über den Profilmanager haben Sie die Möglichkeit, die Sitzungsaufzeichnung für bestimmte Benutzer sowie auf Teilnehmer- oder Beraterseite zu deaktivieren. Mehr dazu lesen Sie auf Seite 66.

Netviewer NetPlayer

Zum Öffnen einer .nvl-Datei verwenden Sie den NetPlayer. Hier stehen Ihnen die folgenden Funktionen zur Verfügung:



▶	Die Wiedergabe des Sitzungsmitschnitts starten.
❚❚	Die Wiedergabe anhalten.
◂ 16 x ▸	Die Abspielgeschwindigkeit des Sitzungsmitschnitts erhöhen (bis zu 16-fache Geschwindigkeit) oder verringern (bis zu 1/16 der Originalgeschwindigkeit).
	Kopiert das aktuelle Bild des Mitschnitts in die Windows-Zwischenablage.



.nvl-Datei in .asf.-Datei konvertieren

Sie können die .nvl-Datei nachträglich im NetPlayer in eine .asf-Datei umwandeln.

1. Wählen Sie im Menü *Datei* den Befehl *Export…*.
2. Im Dialog *Export* können Sie den Dateinamen und den Speicherort angeben und auswählen, ob die Video-, VoIP- und Chat-Daten mitexportiert werden sollen.
3. Mit einem Mausklick auf *Export* starten Sie die Konvertierung der .nvl-Datei. Die .asf-Datei wird unter dem angegebenen Speicherort erstellt.

CSV-Abrechnungsmodul *

Das CSV-Abrechnungsmodul bietet eine einfache Möglichkeit zur Sitzungsauswertung und Abrechnungserstellung. Das Tool ermöglicht per Knopfdruck, innerhalb eines Abrechnungszeitraumes für alle Kunden eine Rechnung inklusive Einzelverbindungsnachweis zu generieren. Außerdem können Sie die vorhandenen Sitzungsdaten grafisch visualisieren und auswerten.
Voraussetzung für die Nutzung des CSV-Abrechnungsmoduls ist die Sitzungsprotokollierung in einer CSV-Datei.

CSV-Logdatei

Neben der .txt-Logdatei, die Netviewer in der Standardeinstellung immer erzeugt, können Sie die CSV-Logdatei bei Netviewer aktivieren lassen. Die CSV-Logdatei enthält die gleichen Informationen wie die .txt-Logdatei und eignet sich aber besser zur Weiterverarbeitung, z.B. mit dem Netviewer CSV-Abrechnungsmodul.

Wenn Sie Interesse am CSV-Abrechnungsmodul und an der CSV-Logdatei haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner bei Netviewer.

Glossar

Active Directory (AD)
Verzeichnisdienst von Microsoft Windows 2000/2003 Server, welcher verschiedenen Netzwerkobjekten wie Benutzern, Computern u.a. Eigenschaften zuordnet und diese verwaltet. Der Benutzermanager von Netviewer ermöglicht die Übernahme von AD-Gruppen und damit Single Sign-On (SSO).

Applikationsauswahl
Schublade im Control Panel (und Bereich im Profilmanager), welche eine detaillierte Auswahl der Applikationen und Bildschirmelemente erlaubt, die an den Sitzungspartner übertragen werden.

Aufzeichnungsfunktion
Zusatzfunktionalität, um Sitzungen als Mitschnitt (im Dateiformat .nvl) aufzeichnen zu können. Die Sitzungsmitschnitte können mit dem Netviewer NetPlayer abgespielt werden.

Autoscroll
Funktion, um im Watch-Modus komfortabel den Bildschirminhalt des Gegenübers betrachten zu können. Statt mit Scrollbalken kann durch reines Bewegen der Maus im Netviewer-Fenster gescrollt werden.

Benutzermanager
Zusätzliches Modul, das bei Verwendung der Authentifizierungsmethode Benutzername und Passwort das Aufsetzen einer Benutzerverwaltung für alle lizenzierten Netviewer-Programme (one2one, one2meet, remote) erlaubt. Bei Betrieb eines eigenen Enterprise Servers können Benutzergruppen aus einem Active Directory übernommen werden.

Benutzername
Benutzername zur Authentifizierung des Beraters beim Starten des Beraterprogramms. Er dient der Identifikation des Beraters. Kann ebenfalls zu Abrechnungszwecken bei Nutzung des CSV-Abrechnungsmoduls verwendet werden.

Berater
Anwender/Rolle bei Netviewer one2one, welche(r) zum einen über das Beraterprogramm die Sitzung initiiert und zum anderen die steuernde Funktion während der Sitzung übernimmt.

Beraterprogramm
Netviewer one2one-Programm des Beraters, mit dem der Berater eine Sitzung initiieren kann. Das Beraterprogramm enthält in der Standardkonfiguration mehr Funktionen als das Teilnehmerprogramm.

Clip
Griff zum Ein- und Ausfahren des Netviewer Control Panels im Watch-Modus.

Control Panel
Ein- und ausklappbare Netviewer-Programmleiste auf Berater- und Teilnehmerseite, die über die Schubladen verschiedene Netviewer-Funktionen zur Verfügung stellt.

CSV-Abrechnungsmodul
In Kombination mit der Benutzerverwaltung erhältliches Modul zur Netviewer-Software, welches Sitzungsdaten auswertet und die Abrechnung von Netviewer-Sitzungen erleichtert.

Desktop-Sharing
Übertragung des Bildschirminhalts eines Computers auf einen anderen, beliebig weit entfernten Computer. Die Sitzungspartner können die Blickrichtung wechseln, so dass sie entweder ihren eigenen Bildschirm zeigen oder auf den des Sitzungspartners schauen.

Drag & Drop
Objekte (z.B. Dateien) auf dem Bildschirm mit gedrückter linker Maustaste ziehen und durch Loslassen der Maustaste ablegen.

Fernsteuerung
Der Anwender im Watch-Modus erhält das Recht, alle sichtbaren Applikationen des Gegenübers (außer dem Netviewer Control Panel) durch Maus- und Tastatureingaben fernzusteuern.

NetPlayer
In Kombination mit der Aufzeichnungsfunktion erhältliche Applikation zur Wiedergabe von Sitzungs-Mitschnitten im Dateiformat *.nvl.

Netviewer-Fenster
Das rot umrandete Fenster, in welchem der Anwender im Watch-Modus den Bildschirminhalt seines Gegenübers sieht.

NVL
Proprietäres Dateiformat der Sitzungs-Mitschnitte, die bei aktivierter Aufzeichnungsfunktion während einer Sitzung erzeugt werden. Die Wiedergabe kann nur im Netviewer NetPlayer erfolgen.

Mini-Panel
Zentrale Komponente der Netviewer-Programmoberfläche, welche im Show-Modus die Basisfunktionalitäten und die wichtigsten Indikatoren jederzeit sichtbar zur Verfügung stellt. Ein Mausklick auf das Mini-Panel klappt das Control Panel auf und zu.

Moderatorprogramm
Netviewer one2meet-Programm des Moderators, mit dem der Moderator eine Sitzung initiieren kann. Das Moderatorprogramm enthält in der Standardkonfiguration mehr Funktionen als das Teilnehmerprogramm.

Monitor
Schublade im Control Panel, die verkleinert den eigenen Bildschirm zeigt, wie ihn das Gegenüber im Watch-Modus sieht. Über das Kontextmenü kann der Übertragungsmodus gewählt werden.

Passwort
Passwort, mit dem sich der Berater beim Starten des Beraterprogramms authentifizieren muss. Schützt das Beraterprogramm vor unautorisiertem Zugriff.

Profil
Individuelle Sitzungskonfiguration, mit der der Berater eine Netviewer-Sitzung starten kann. Profile werden im Profilmanager definiert.

Profilmanager
Zusätzliches Modul zum Anlegen und Verwalten von Profilen. Die Verknüpfung zum Profilmanager steht dem Netviewer-Anwender bei entsprechender Berechtigung im Startbildschirm zur Verfügung.

Quality Corner
Indikator (grüner, gestreifter oder grauer Kreis) im Control Panel, im Mini-Panel und im Rahmen des Netviewer-Fensters, der den Fortschritt der Bildschirmübertragung anzeigt.

Rolle
Konzept der Netviewer Benutzerverwaltung, über welches der Netviewer-Administrator Benutzern bestimmte Rechte in Netviewer einräumen kann. Die Zuordnung der Rollen zu Benutzern findet im Benutzermanager statt.

Show-Modus
Modus, in dem der eigene Bildschirm an den Sitzungspartner übertragen wird. Standardmäßig startet der Berater im Show-Modus. Der Teilnehmer befindet sich im Watch-Modus.

Schublade
Ein- und ausklappbarer Teilbereich des Control Panels, der jeweils eine Funktionalität von Netviewer anbietet (z.B. Videoübertragung oder Dateitransfer). Einige Schubladen lassen sich über den Profilmanager ein- und ausblenden.

Sicherheitstaste
Taste (standardmäßig [F11]), die der Sitzungspartner im Show-Modus nutzen kann, um dem Anwender im Watch-Modus bei aktivierter Fernsteuerung mit sofortiger Wirkung das Recht zur Fernsteuerung und zum Dateitransfer per Drag & Drop zu entziehen.

Single Sign-On
Einmalanmeldung eines Benutzers an einem System, wobei er Zugriff auf alle Programme, für die er berechtigt ist, erhält. Netviewer ermöglicht durch die AD-Anbindung Single Sign-On.

Sitzung
Netviewer one2one-Sitzung, welche durch den Berater initiiert wird und in die ein Teilnehmer eintreten kann. Außerdem eine Schublade im Control Panel mit den zentralen Informationen zur Sitzung.

Sitzungsnummer
Sechsstellige, zufällig von Netviewer generierte Nummer, die eine Sitzung eindeutig identifiziert und über welche die Verbindung zwischen Berater und Teilnehmer zustande kommt.

Sitzungspasswort
Passwort, das der Berater im Sitzungsplaner definieren kann, um die Sitzung zusätzlich zu schützen. Der Teilnehmer muss beim Login in die Sitzung das Sitzungspasswort angeben.

Sitzungsplaner
Zusätzliches Modul zum Planen und Organisieren von Netviewer-Sitzungen. Zugriff auf den Sitzungsplaner hat nur der entsprechend berechtigte Berater.

Splash Screen
Wartefenster, das beim Starten von Netviewer auf dem Bildschirm erscheint.

Startdialog
Programmoberfläche beim Berater vor dem Start einer Sitzung. Von hier aus kann er z.B. Sitzungen starten, Profilmanager, Benutzermanager und Sitzungsplaner öffnen.

Taskleiste

Leiste am unteren Rand des Desktops, welche u.a. die Funktionen Programmauswahlmenü, Anzeige zurzeit laufender Programme sowie Anzeige von Datum und Uhrzeit bereitstellt.

Teilnehmer

Anwender/Rolle bei Netviewer, welche(r) das Netviewer Teilnehmerprogramm nutzt. Der Teilnehmer wird vom Berater zu einer Sitzung eingeladen und kann an dieser teilnehmen.

Teilnehmerprogramm

Das Netviewer Programm, welches der Teilnehmer nutzt, um in eine vom Berater gestartete Sitzung einzutreten.

Übertragungsmodus

Über das Kontextmenü des Monitors wählbarer Modus, der festlegt, in welcher Bildqualität und Übertragungsgeschwindigkeit der eigene Bildschirm im Show-Modus an das Gegenüber übertragen wird.

VoIP

Schublade im Control Panel zum Aktivieren und Regeln der Sprachübertragung per Voice over IP.

Watch-Modus

Modus, in dem man auf den Bildschirm des Sitzungspartners schaut. Standardmäßig startet der Teilnehmer im Watch-Modus und sieht den Beraterbildschirm.

Zeigepfeil

Pfeilförmiges Zeigeinstrument, das der Netviewer-Anwender im Watch-Modus ohne Fernsteuerung nutzen kann. Klickt er ins Netviewer-Fenster, erscheint auf dem Bildschirm des Zeigenden ein Pfeil an dieser Stelle.

Zoom

Funktion, um im Watch-Modus eine Vergrößerung oder Verkleinerung des Bildschirminhalts im Netviewer-Fenster zu erzielen, so dass der komplette Bildschirminhalt des Sitzungspartners für den Betrachter zu sehen ist.

Kontakt

Netviewer Head Office Deutschland

Netviewer AG
Erzberger Straße 117
76133 Karlsruhe

Tel.: +49 (0) 721/35 44 99-0
Fax: +49 (0) 721/35 44 99-300

www.netviewer.de
info@netviewer.de

Schweiz

Netviewer Schweiz AG
Zürcherstraße 59
8800 Thalwil

Tel.: +41 (0) 44 722 80 00
Fax: +41 (0) 44 722 80 01

www.netviewer.ch
info@netviewer.ch

France

Netviewer Sarl
6, rue Antonin Raynaud
92300 Levallois-Perret

Tél.: +33 (0) 1 41 49 07 95
Fax: +33 (0) 1 41 49 08 00

www.netviewer.fr
info@netviewr.fr

United Kingdom

Netviewer UK Ltd.
No. 1 Farnham Road
Guildford, Surrey, GU2 4RG

Phone: +44 (0) 1483 549020
Fax: +44 (0) 1483 549100

www.netviewer.co.uk
info@netviewer.co.uk

Benelux

Netviewer B.V.
Teleportboulevard 110
1043 EJ Amsterdam

Tel.: +31 (0) 20 708 9700
Fax: +31 (0) 84 930 2051

www.netviewer-benelux.com
info@netviewer-benelux.com

Italia

Netviewer S.r.l.
Via Paolo da Cannobio 37
20122 Milano

Tel.: +39 02-45076341
Fax: +39 02-45503039

www.netviewer.it
info@netviewer.it

España

Netviewer Iberia S.L.
Carrer Llull 329
08019, Barcelona, 22@

Tel.: +34 935 514 502
Fax: +34 935 514 503

www.netviewer-es.com
info@netviewer-es.com

Österreich

Netviewer Austria GmbH
Salzgries 19
1010 Wien

Tel.: +43 (0) 1 532 1612-0
Fax: +43 (0) 1 532 1612-900

www.netviewer.at
info@netviewer.at

Nodircs

Netviewer Group Company

VRC – Visual Realtime Communication AB

Klarabergsg. 60,1 tr
11121 Stockholm

Tel.: +46 (0)8 410 416 00
Fax: +46 (0)8 410 416 10
www.netviewer.se
info@netviewer.se

Other countries:

www.netviewer.net
info@netviewer.net

International Support:

support@netviewer.de
Tel.: +49 (0) 721/35 44 99-999

Netviewer verwendet die folgenden Fremdkomponenten:

FastMM - Copyright Professional Software Development / Pierre le Riche, published under free license MPL1.1
zLib - Copyright 1995-2005 Jean-loup Gailly and Mark Adler, published under free license.
Blowfish - Copyright Hagen Reddmann, published under free license.
ECCrypt -Copyright 1998 TSM Inc. (Ian Sparkes), licensed under permission of TSM Inc.
Wsocket - Copyright 1996-2001 Franois Piette, published under free license.
MimeUtil - Copyright 1997-2005 Franois Piette, published under free license.
MailClient - Copyright 1997-2005 Franois Piette, published under free license.
ICS Components - Copyright 1999-2002 Franois Piette, published under free license.
SVCom - Copyright 1999-2006 ALDYN Software, licensed from ALDYN Software
Outlook Redemption - Copyright Dmitry Streblechenko, licensed from Dmitry Streblechenko
SAS Library - Copyright Microsoft Corporation, published under free license.
JEDI Windows API - Copyright Marcel van Brakel, published under free license MPL1.1
Windows Installer XML - Copyright Microsoft Corporation, published under free license CPL1.0
Speex Codec - Copyright 2002-2007 Jean-Marc Valin/Xiph.org Foundation, published under free license

Copyright und Marken

Betriebsanleitungen, Handbücher und Software sind urheberrechtlich geschützt. Das Kopieren, Vervielfältigen, Übersetzen oder Umsetzen in irgendein elektronisches Medium oder maschinell lesbare Form im Ganzen oder in Teilen ohne vorherige schriftliche Genehmigung der Netviewer AG ist nicht gestattet. Alle weiteren Rechte an der Software sind in den Lizenzvereinbarungen und den AGB festgelegt.
Das Netviewer Logo ist eine eingetragene Marke der Netviewer AG. Die identische oder ähnliche Benutzung des Logos im geschäftlichen Verkehr ohne Zustimmung von Netviewer kann Unterlassungs- sowie Schadensersatzansprüche auslösen.
Die Rechte an anderen in diesem Handbuch erwähnten Marken- und Produktnamen liegen bei deren Inhabern und werden hiermit anerkannt. Die Nennung von Produkten, die nicht von der Netviewer AG stammen, dient ausschließlich Informationszwecken und stellt keine Werbung dar. Die Netviewer AG übernimmt hinsichtlich der Auswahl, Leistung oder Verwendbarkeit dieser Produkte keine Gewähr.

Haftungsausschluss

Ansprüche gegenüber der Netviewer AG in Anlehnung an die in diesem Handbuch beschriebenen Hard- oder Softwareprodukte richten sich ausschließlich nach den Bestimmungen der Lizenzvereinbarungen und den AGB. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen, insbesondere übernimmt die Netviewer AG keine Gewähr für die Richtigkeit des Inhalts dieses Handbuchs.

www.netviewer.com

Juli 2008